

CARLOS NUNO TAVARES ANDRADE

**SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO NO TRABALHO
NO SETOR DE TRANSPORTE DE PESSOAS EM
VEÍCULOS LIGEIRO**

Orientador: Professor Doutor António Augusto Teixeira da Costa

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Escola de Ciências Económicas e das Organizações

Lisboa
2019

CARLOS NUNO TAVARES ANDRADE

**SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO NO TRABALHO
NO SETOR DE TRANSPORTE DE PESSOAS EM
VEÍCULOS LIGEIRO**

Dissertação defendida em Provas Públicas na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, para a obtenção do Grau de Mestre, no Curso de Mestrado em Gestão de Empresas, no dia 9 de Julho de 2019, perante o júri nomeado pelo Despacho Reitoral nº249/2019 do dia 8 de Outubro de 2019, com a seguinte composição:

Presidente: Professora Doutora Ana Cristina Freitas Brasão

Arguente: Professora Doutora Maria Isabel Alves Duarte

Orientador: Professor Doutor António Augusto Teixeira da Costa

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Escola de Ciências Económicas e das Organizações**

**Lisboa
2019**

DEDICATÓRIA

Dedico esta dissertação ao meu pai José Gustavo Tavares Andrade, “In Memoriam” que sempre acreditou, motivou e apoiou toda a minha caminhada acadêmica.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar os meus agradecimentos são direccionados à minha família, sendo ela elemento base da minha estrutura enquanto homem, com especial agradecimento a Deus, a minha mãe Maria de Fátima, irmãs Lina e Sónia e as minhas filhas, que me inspiram e motivam diariamente, Érika e Alexandra.

Ao meu orientador o Sr. Professor Doutor António Augusto Teixeira da Costa, o meu reconhecimento pela oportunidade de realizar esta dissertação ao lado de alguém que eu respeito e admiro pela sua, capacidade de análise do perfil dos seus alunos, e pelo seu Dom no ensino da Ciência.

Aos colegas e amigos que encontrei nesta jornada que me apoiaram, incentivaram e ajudaram em vários momentos, sem eles a caminhada seria bem mais longa e não teria concluído esta fase no tempo previsto.

À empresa *Bluwalk* Lda. pela disponibilidade em colaborar para o estudo da minha dissertação, e a todos os motoristas do grupo profissional de táxis e TVDE que responderam ao questionário.

De um modo geral o meu sincero agradecimento a todos os que ajudaram-me, e contribuíram de forma direta ou indireta, para que fosse possível terminar a minha dissertação.

Muito obrigado a todos!

RESUMO

A satisfação e motivação profissional têm sido um tema recorrente para estudos e investigações, com vista em medir as consequências que podem proporcionar a qualidade de vida dos trabalhadores a satisfação e motivação nas organizações com reflexo positivo no aumento da produtividade.

O objetivo principal desta dissertação, centra-se no estudo sobre a satisfação e motivação no trabalho dos motoristas entre os grupos profissionais de táxis e motorista transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaraterizados a partir de plataforma eletrónica, designado pela sigla (TVDE) no distrito de Lisboa a fim de concluir, quais os motoristas mais motivados e satisfeitos de ambos os grupos.

Na pesquisa empírica, a metodologia de investigação utilizada foi o estudo de caso com recurso de inquéritos realizados aos dois grupos de profissionais.

O estudo foi realizado entre os motoristas dos dois grupos, (taxitas e motoristas TVDE), que nos deu a possibilidade de comparar a satisfação e motivação no trabalho de motorista entre os dois grupos. Neste caso específico foi utilizado com adaptação o modelo de *Job Diagnostic Survey*, de *Hackman & Oldham*.

A investigação contou com uma amostra total de 201 motoristas, sendo que 99 correspondem aos motoristas TVDE, 83 representam os motoristas de táxi, e os restantes 19 correspondem aos motoristas que prestam serviço em ambas as categorias.

Os resultados obtidos com este trabalho mostraram que existem diferenças entre os dois grupos profissionais de motorista transporte de passageiros em veículos ligeiros no que diz respeito à satisfação e motivação entre eles, contudo os grupos de profissionais em estudo apresentam em várias varáveis muitas semelhanças no âmbito da satisfação e motivação no trabalho de motorista.

Com base nos resultados obtidos e nas sugestões referidas pelos motoristas, permitem-nos propor melhorias para ambos grupos profissionais que visam aumentar, progressivamente, os níveis de satisfação e de motivação no trabalho de motorista.

Palavras-chave: satisfação, motivação, táxi, TVDE.

Classificação JEL: L51;L91;R40

ABSTRACT

Satisfaction and professional motivation have been a recurring theme for studies and investigations, with a view to measuring the consequences that can provide the quality of life of workers satisfaction and motivation in organizations with a positive impact on productivity increase.

The main objective of this dissertation is to study the satisfaction and motivation in the work of drivers between the professional groups of taxis and drivers, individual and paid passenger transportation in vehicles decharacterized from an electronic platform, known by the acronym (TVDE) in the Lisbon district in order to conclude, which drivers are the most motivated and satisfied of both groups.

In the empirical research, the methodology used was the case study with the use of surveys conducted to both groups of professionals.

The study was conducted among the drivers of both professional groups (taxi drivers and TVDE), which gave us the possibility to compare satisfaction and motivation in the work of driver between the two groups. In this specific case, the Job Diagnostic Survey model of Hackman & Oldham was adapted.

The research had a total sample of 201 drivers, of which 99 corresponded to the TVDE drivers, 83 represented the taxi drivers, and the remaining 19 corresponded to the drivers who provided service in both categories.

The results obtained with this work showed that there are differences between the two professional groups of passenger car drivers in light vehicles with respect to satisfaction and motivation among them, however the groups of professionals under study present in many variables many similarities in the scope of the satisfaction and motivation in the work of a driver.

Based on the results obtained and on the suggestions mentioned by the drivers, they allow us to propose improvements for both professional groups that aim to progressively increase levels of satisfaction and motivation in the work of a driver.

Keywords: satisfaction, motivation, taxi, TVDE.

JEL Classification: L51;L91;R40

SIGLAS E ABREVIATURAS

ACT - Autoridade para as Condições do Trabalho
AdC - Autoridade da Concorrência
ANTRAL - Associação Nacional dos Transportes Rodoviários em Automóveis Ligeiros
AT - Autoridade Tributária
ATM - Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
CNPD - Comissão Nacional de Proteção de Dados
DGAE - Direção Geral das Atividades Económicas
FPT - Federação Portuguesa do Táxi
GNR - Guarda Nacional Republicana
GPS - *Global Positioning System*
IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes
IPM – Índice Potencial Motivador
ISS - Instituto da Segurança Social
ISV - Imposto Sobre Veículos
IUC - Imposto Único de Circulação
IVA - Imposto valor acrescentado
JDS – *Job Diagnostic Survey*
JSS – *Job Satisfaction Survey*
MAWS – *Motivation at Work Scale*
PSP - Polícia de Segurança Pública
SPSS – *Statistical Package for the Social Science*
TOPVLM - Transporte ocasional de passageiros em veículos ligeiros com motorista
TPVL - Transporte de Passageiros em Veículos Ligeiros
TVDE - Transporte Individual e Remunerado de Passageiros em Veículos Descaraterizados a Partir de Plataforma Eletrónica

INDICE

RESUMO	- 4 -
ABSTRACT	- 5 -
SIGLAS E ABREVIATURAS	- 6 -
INTRODUÇÃO	- 13 -
CAPITULO I	- 15 -
1.1 QUESTÃO DE PARTIDA	- 15 -
1.2 JUSTIFICAÇÃO DO TEMA	- 15 -
1.3 OBJETIVOS DA DISSERTAÇÃO	- 16 -
1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	- 16 -
CAPITULO II - REVISÃO DA LITERATURA.....	- 17 -
2.1 CONCEITO DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	- 18 -
2.2 O CONCEITO DE MOTIVAÇÃO NO TRABALHO.....	- 20 -
2.3 TEORIAS DA MOTIVAÇÃO.....	- 21 -
2.3.1 HIERARQUIA DAS NECESSIDADES	- 22 -
2.3.2 TEORIA ERG	- 22 -
2.3.3 TEORIA DAS NECESSIDADES ADQUIRIDAS	- 23 -
2.3.4 TEORIA DOS DOIS FATORES.....	- 24 -
2.3.5 TEORIA X E Y	- 24 -
2.3.6 TEORIA DO WORK DESIGN	- 25 -
2.3.7 TEORIA VIE.....	- 27 -
2.3.8 TEORIA DA EQUIDADE.....	- 28 -
2.3.9 TEORIA DO GOAL SETTING	- 28 -
2.3.10 TEORIA DA AUTO DETERMINAÇÃO	- 29 -
2.4 RELAÇÃO ENTRE OS CONCEITOS DE MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO	- 30 -
2.5 FATORES QUE GERAM MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	- 31 -
2.6 INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO	- 34 -
CAPÍTULO II - CARATERIZAÇÃO DO SETOR TRANSPORTE DE PASSAGEIROS EM VEÍCULOS LIGEIRO.....	- 37 -
2.7 O SERVIÇO DE TÁXI - LEGISLAÇÃO EM PORTUGAL.....	- 39 -
2.7.1 REGULAMENTAÇÃO DE ACESSO À ATIVIDADE.....	- 40 -

2.7.2 RESTRIÇÃO DE ACESSO AO MERCADO	- 41 -
2.7.3 REGIME DE PREÇOS.....	- 42 -
2.8 TRANSPORTE INDIVIDUAL E REMUNERADO DE PASSEIROS EM VEÍCULOS DESCARACTERIZADOS A PARTIR DE PLATAFORMA ELETRONICA (TVDE)	- 46 -
2.8.1 REGULAMENTAÇÃO TVDE	- 47 -
2.8.2 TVDE CONDIÇÕES DE ACESSO À ATIVIDADE	- 47 -
2.8.3 EXERCÍCIO DA ATIVIDADE	- 48 -
2.8.4 DIREITO À IGUALDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO DO SERVIÇO TVDE.....	- 48 -
2.8.5 REQUISITOS PARA REGISTAR VEÍCULOS NA PLATAFORMA TVDE	- 49 -
2.8.6 TEMPO DE DURAÇÃO DA CONDUÇÃO DO MOTORISTA	- 50 -
2.8.7 PREÇO E PAGAMENTO DO SERVIÇO	- 51 -
2.8.8 SUPERVISÃO, FISCALIZAÇÃO E REGIME SANÇÕES	- 52 -
2.8.9 ENTIDADES FISCALIZADORAS	- 52 -
2.8.10 REGIME SANCIONATÓRIO	- 52 -
2.9 O QUE DISTINGUE O GRUPOS PROFISSIONAIS TÁXIS E TVDE EM TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR.....	- 53 -
CAPÍTULO III – METODOLOGIA.....	- 56 -
3.1 HIPÓTESES PARA INVESTIGAÇÃO	- 56 -
3.2 AMOSTRA	- 58 -
3.3 TÉCNICAS DE RECOLHA DE DADOS	- 59 -
3.4 PROCEDIMENTO DE RECOLHA DOS DADOS.....	- 61 -
3.5 TÉCNICAS DE TRATAMENTO DE DADOS.....	- 62 -
CAPÍTULO IV – RESULTADOS	- 64 -
4.1 CARATERIZAÇÃO DA AMOSTRA	- 64 -
4.2 ANÁLISE ESTATÍSTICA	- 70 -
4.4 ANÁLISE ESTATÍSTICA DA AMOSTRA GLOBAL	- 79 -
4.5 ANÁLISE DAS SUGESTÕES DOS COLABORADORES.....	- 91 -
CAPÍTULO V - DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	- 93 -
CONCLUSÕES.....	- 96 -
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	- 99 -
APÊNDICES	i
ANEXOS	vii

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Pirâmide da Hierarquia das Necessidades Fonte: elaborado pelo autor.....	22 -
Figura 2 - Modelo das características da função (Pina e Cunha <i>et al.</i> , 2007, p. 163 e Hackman & Oldham, 1976).....	27 -
Figura 3 - Ciclo Motivacional Fonte: elaborado pelo autor.....	33 -
Figura 4 - Dístico licença de operador TVDE Fonte: site do IMT (2019)	50 -
Figura 5 - Hierarquia das Necessidade (Grupo TVDE)- Hierarquia das Necessidade (Grupo Táxis) Fonte: elaboração do autor.....	92 -

ÍNDICE DE Gráficos

Gráfico 1 - Caracterização da Amostra grupo profissional	64 -
Gráfico 2 - Caracterização Amostra por Género.....	65 -
Gráfico 3 - Caracterização da Amostra por Género entre os Grupos Profissionais.....	65 -
Gráfico 4 - Caracterização da amostra por Faixa Etária.....	66 -
Gráfico 5 - Caracterização da Amostra por faixa etária entre os grupos profissionais	66 -
Gráfico 6 - Caracterização da Amostra por Estado Civil	67 -
Gráfico 7 - Caracterização da Amostra por estado civil entre os grupos profissionais	67 -
Gráfico 8 - Caracterização da Amostra por Habilitações	68 -
Gráfico 9 - Caracterização da Amostra por habilitações entre os grupos profissionais	68 -
Gráfico 10 - Caracterização da Amostra por Antiguidade na função	69 -
Gráfico 11 - Caracterização da Amostra por antiguidade na função entre os grupos profissionais-	69 -
Gráfico 12 - Grau de Satisfação Global entre género	80 -
Gráfico 13 - Grau de Satisfação Global entre as faixas etárias	81 -
Gráfico 14 - Grau de Satisfação Global entre estado civil.....	82 -
	- 9 -

Gráfico 15 - Grau de Satisfação Global entre as habilitações	- 83 -
Gráfico 16 - Grau de Satisfação Global entre antiguidade na função.....	- 84 -
Gráfico 17 - Grau de Motivação Global e a remuneração	- 86 -
Gráfico 18 - Grau de Motivação Global e a segurança.....	- 87 -
Gráfico 19 - Grau de Motivação Global e o social.....	- 88 -
Gráfico 20 - Grau de Motivação Global e supervisão.....	- 89 -
Gráfico 21 - Grau de Motivação Global e crescimento	- 90 -

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Satisfação no trabalho: orientações conceituais.....	- 19 -
Tabela 2 - Teorias da motivação: conteúdo e processo.....	- 21 -
Tabela 3 - Relação entre a Teoria de Maslow e a Teoria de Alderfer	- 23 -
Tabela 4 - Relações entre satisfação e motivação	- 31 -
Tabela 5 - Síntese dos instrumentos de avaliação da motivação e da satisfação.....	- 36 -
Tabela 6 - Comparação da legislação dos dois grupos.....	- 55 -
Tabela 7 - Síntese do questionário.....	- 61 -
Tabela 8 - Distribuição da amostra pelo total de respostas.....	- 64 -
Tabela 9 - Comparação dos Grupos	- 70 -
Tabela 10 - Cálculo do <i>alpha de cronbach</i>	- 70 -
Tabela 11 - Estatística descritiva	- 71 -
Tabela 12 - Teste de igualdade de variâncias.....	- 71 -
Tabela 13 - Teste Anova	- 72 -
Tabela 14 - Estatísticas descritivas: caraterísticas do trabalho entre dois grupos profissionais ...	- 73 -
Tabela 15 - Teste de Levene e Teste T: caraterísticas do trabalho entre os dois grupos profissionais.....	- 74 -
Tabela 16 - Média das caraterísticas no trabalho nos grupos profissionais	- 76 -
Tabela 17 - Cálculo do IPM por Setor profissional	- 76 -
Tabela 18 - Estatísticas descritivas: satisfação específica entre os grupos profissionais.....	- 77 -
Tabela 19 - Teste de Levene e Teste t: satisfação específica entre os grupos profissionais...	- 77 -
Tabela 20 - Médias satisfação específica dos dois grupos profissionais.....	- 78 -
Tabela 21 - Grau de Satisfação Global entre género	- 80 -
Tabela 22 - Grau de Satisfação Global entre faixa etária.....	- 81 -
Tabela 23 - Grau de Satisfação Global entre estado civil.....	- 82 -
Tabela 24 - Grau de Satisfação Global entre as habilitações	- 83 -
	- 11 -

Tabela 25 - Grau de Satisfação Global entre a antiguidade na função	- 84 -
Tabela 26 - Grau de Motivação Global e a remuneração	- 85 -
Tabela 27 - Grau de Motivação Global e a segurança.....	- 86 -
Tabela 28 - Grau de Motivação Global e o social	- 87 -
Tabela 29 - Grau de Motivação Global e a supervisão.....	- 88 -
Tabela 30 - Grau de Motivação Global e o crescimento	- 89 -
Tabela 31 - Necessidades de Maslow entre os grupos profissionais	- 91 -

INTRODUÇÃO

O tema da satisfação e motivação no trabalho é intemporal. Assim como comprovam investigações existentes que datam ao início do séc. XX com o Taylorismo, neste contexto é essencial que as empresas tenham a necessidade de manter os níveis de motivação e satisfação acima da média. Numa altura em que as organizações e os colaboradores enfrentam vários desafios, a globalização desafia as organizações a ter novas visões, quanto aos seus recursos humanos, estruturas e estratégias.

O papel dos colaboradores assume-se como prioridade fundamental para o alcance de melhores resultados de acordo com (Menezes e Gomes,2010). Este estudo tem como objetivo principal comparar os dois grupos de profissionais de transporte de passageiros em veículos ligeiros. Ao comparar a satisfação e motivação no trabalho de motorista destas categorias, as empresas investem nos seus colaboradores de forma a terem recursos profissionais e qualificados com capacidade de transformar e processar informação em conhecimento, fazendo, deste modo, a diferença no mundo competitivo das empresas ou organizações. O sucesso de cada instituição está essencialmente associado ao empenho e desempenho que todos os intervenientes, gestores e colaboradores se dedicam para o alcance de metas e objetivos comuns, trabalhando com harmonia e eficiência nesse mesmo propósito. Muitos investigadores e autores são da opinião que a satisfação e motivação são essenciais no trabalho, segundo (Neves in Ferreira et al., 2011a) referem que o comportamento é provocado e direcionado por objetivos pessoais, onde os colaboradores fazem um esforço para conseguir atingir um objetivo específico. A motivação no trabalho, manifesta-se fundamentalmente pela orientação do indivíduo para realizar com empenho e precisão as suas tarefas e a persistir na sua realização até alcançar o resultado previsto. Isto é, se a organização motivar os seus colaboradores para algo que estes sintam que seja relevante, isso será mais benéfico para ambas as partes. Neste contexto os colaboradores vão desenvolver o trabalho com maior motivação, ganhando desta forma as suas regalias e a organização vai ganhar com a produtividade e todas as outras variáveis que advém desta atitude, por parte dos colaboradores.

Foi de encontro a esta ideia que surgiu o interesse de investigar o tema sobre motivação e satisfação no trabalho de motorista no setor de transporte de passageiros em veículos ligeiros. Pretende-se assim aferir qual o grupo profissional no setor de transporte de passageiros em veículos ligeiros mais satisfeitos e motivados no

desempenho das suas funções no distrito de Lisboa. Analisando a relação dos dois grupos quanto aos índices de motivação e satisfação relacionando-os com caraterísticas pessoais nomeadamente: género, idade, estado civil, habilitações literárias e antiguidade da função, bem como caraterísticas do trabalho: variedade de competências, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia e feedback., e a componente de satisfação específica: remuneração, segurança, social, supervisão e satisfação.

Em resumo, a relevância desta investigação prende-se com a necessidade das organizações perceberem se estão a tomar decisões acertadas. Caso essa situação não se verifique, deve-se encontrar soluções alternativas no que diz respeito à satisfação e motivação dos motoristas em ambos os grupos profissionais, para que a produtividade e empenho dos mesmos aumentem no trabalho.

CAPITULO I

1.1 QUESTÃO DE PARTIDA

"A melhor maneira de começar uma investigação em ciências sociais consiste por indicar o trabalho sob a forma de uma pergunta de partida.[...] esta deverá apresentar qualidade de objetividade, exatidão e de pertinência" (Quivy, Raymond & Campenhoudt, Luc Van, 2005, p.44).

Neste sentido, pretende-se neste estudo dar resposta à questão: Quais os níveis de satisfação e motivação no trabalho dos motoristas de transporte de passageiros em veículos ligeiros no distrito de Lisboa?

1.2 JUSTIFICAÇÃO DO TEMA

O tema deste estudo surge primeiramente por uma questão profissional, sendo a minha profissão atual relacionada com a Lei 45/2018 ou seja Lei Transporte Individual e Remunerado de Passageiros em Veículos Descaraterizados a Partir de Plataforma Eletrónica (TVDE). Nesta linha decidi investigar a satisfação e motivação no grupo profissional de táxis e o novo modelo de negócio de partilha através das aplicações digitais no setor dos transportes de passageiros em veículos ligeiros no distrito de Lisboa, com objetivo de responder algumas questões no que concerne à temática da satisfação e motivação profissional no trabalho de motorista entre os grupos profissionais acima referidos.

A investigação aplicada aos grupos de profissionais motoristas tem como objetivo encontrar uma resposta científica, sobre quais os níveis de satisfação e motivação dos grupos de profissionais transportes de passageiros em veículos ligeiros no distrito de Lisboa, tentando compreender a influência de fatores específicos, com o intuito de determinar se existem diferenças significativas na satisfação e motivação entre os grupos de profissionais.

Outra motivação adicional para a escolha do tema é o fato de, em Portugal, não está a ser implementada qualquer prática regular na avaliação da satisfação e motivação dos grupos de profissionais da categoria de táxis e motorista TVDE. Sendo assim, pretendo, possibilitar uma forma de avaliação científica dos motoristas de modo a melhorar os níveis de produtividade e desempenho no setor.

1.3 OBJETIVOS DA DISSERTAÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo principal determinar quais os grupos profissionais do setor de transporte de passageiros em veículos ligeiros, que estão mais motivados e satisfeitos com o desempenho das suas funções no distrito de Lisboa, isto vai permitir direcionar a atenção para o grupo que necessitar melhorar os índices de desempenho e produção, sendo que tem como objetivos específicos:

1. Contribuir para uma melhor compreensão da satisfação e motivação no trabalho no setor transporte de passageiros em veículos ligeiros
2. Verificar as diferenças das características do trabalho em ambos os setores de transporte de passageiros em veículos ligeiros;
3. Identificar os principais constrangimentos relativamente à satisfação específica com relação à satisfação global dos motoristas;
4. Analisar a relação da satisfação e motivação com as variáveis sociodemográficas;
5. Analisar a relação da satisfação e motivação com as componentes da satisfação específica.

1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

O presente trabalho é composto por cinco capítulos: o capítulo um é onde apresentamos o enquadramento do estudo, questão de partida a escolhas dos objetivos e a estrutura da dissertação. O capítulo dois é dedicado à revisão de literatura, onde fazemos a apresentação das, teorias, conceitos e caracterização dos dois setores de transporte de passageiros. O capítulo três é dedicado à metodologia da investigação, onde caracterizamos a amostra e instrumentos utilizados, apresentamos as hipóteses em estudo. No capítulo quarto dedicamos a apresentação dos resultados indicando a descrição dos procedimentos seguidos dos testes de hipóteses. O capítulo cinco é exclusivo para a análise e discussão dos resultados. Terminamos o estudo, com as conclusões, limitações, e pesquisas futuras.

CAPITULO II - REVISÃO DA LITERATURA

INTRODUÇÃO

Neste capítulo, vamos expor todas as definições e conceitos da motivação e satisfação, a gestão de relacionamentos entre elas. Onde se analisa a forma mais benéfica para os motoristas desempenharem o seu trabalho conforme o grau de satisfação e motivação. Atualmente presenciamos as diversas modificações no mundo laboral, no que diz respeito à sua organização, desde o fim de algumas atividades profissionais, como o surgimento de novas profissões, esta última tem um papel importante nas novas tecnologias que contribuíram para outras formas inovadoras de organização no trabalho laboral. Verificando-se ainda, uma grande relação entre as empresas com a inovação das tecnologias/ tecnologias digitais nos dias de hoje. O trabalho ou profissão no contexto geral tem um papel muito importante na sociedade. Sendo que a maioria dos indivíduos passa grande parte da sua vida a desempenhar uma atividade profissional, deste modo, a satisfação e motivação com que encaramos o trabalho tem um impacto essencial na nossa vida profissional e pessoal, tornando assim, o trabalho agradável, ou não, mediante o nosso grau de satisfação e motivação. As investigações e estudos sobre a satisfação e motivação no trabalho têm vindo a ser abordadas no decorrer de várias décadas, verificando-se uma evolução nestes dois conceitos na importância que lhes é atribuída nas organizações. No século XX surgiram os primeiros estudos, em grande parte devido da Revolução Industrial, com as teorias da denominada ¹Escola da Administração, Taylor(1911) foi pioneiro no estudo da temática da satisfação do trabalho, com a organização científica do trabalho, tinha como objetivo principal potenciar o desempenho e produtividade no trabalho, tendo em consideração, que para tal, seria apenas necessário aumentar o salário dos colaboradores de acordo com (chambel e curral,2008) A satisfação no trabalho é a variável dependente mais investigada e estudada na literatura organizacional (Staw, 1984, cit. in Lima et al., 1995), esta variável pode influenciar diretamente o funcionamento da organização contribuindo ou não para o aumento da produtividade.

¹ É considerado "o pai" da Administração Científica por propor a utilização de métodos científicos cartesianos na administração de empresas. Seu foco era a eficiência e eficácia operacional na administração industrial. Escreveu o livro "Os Princípios da Administração Científica", publicado em 1911.

Os conceitos de satisfação e de motivação, embora estejam relacionados, analisam e avaliam níveis diferentes, a ambiguidade entre os conceitos satisfação e motivação tem vindo a ser considerado como causa de falhas na exposição das hipóteses e na selecção de instrumentos de pesquisas (Menezes e Gomes,2010)

2.1 CONCEITO DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação no trabalho tem por base uma resposta afetiva e emocional individual, resultante da situação no trabalho (Locke, 1986). Contudo os conceitos e definições sobre a satisfação no trabalho são diversos, dependendo da perspectiva em que são apresentadas. É um tema complexo, com muita subjetividade, devido à variação individual decorrente do indivíduo, quer com situações passadas, quer presentes ou futuras. A satisfação depende essencialmente de variáveis internas e externas ao ambiente no trabalho que pode influenciar o trabalhador na saúde física, mental, comportamento social e profissional, com influência direta na vida pessoal, familiar e na organização onde trabalha (Menezes e Gomes,2010). De acordo com Nohria (2008) a satisfação no trabalho reflete o grau em que os indivíduos sentem que a empresa atende às suas expetativas no trabalho e satisfaz os contratos que foram estabelecidos. A satisfação no trabalho está associada com a satisfação das necessidades, que é obtida através do trabalho, tendo um papel fundamental nas empresas, pois se, por um lado, a satisfação no trabalho potencia o crescimento das organizações, a insatisfação leva ao contrário, contribuindo, para a diminuição do compromisso institucional ou, até mesmo, para o abandono da organização (Netke, 2013).

Tabela 1 - Satisfação no trabalho: orientações conceptuais

Autores	Ano	Satisfação no trabalho: orientações conceptuais	
Smith, Kendall e Hullin	1969	Sentimentos ou respostas afetivas relativamente a aspetos específicos de situação laboral	como estado ou respostas
Crites	1969	Estado afetivo, no sentido do gostar ou não, em termos gerais, de uma determinada situação relacionada com o seu trabalho	
Locke	1976	Estado emocional positivo que resulta da perceção subjetiva das experiências no trabalho por parte do empregado	
Price e Mueller	1986	Orientação afetiva positiva para o emprego	Satisfação emocional , sentimentos ou afetivas em relação ao trabalho
Muchinsky	1993	Resposta emocional ou afetiva em relação ao trabalho	
Newstrom e Davis	1993	Conjunto de sentimentos e emoções favoráveis ou desfavoráveis resultantes da forma como os empregados consideram o seu trabalho	
Beer	1964	Atitude generalizada em relação ao trabalho, atendendo a três componentes: cognitiva, afetiva e comportamental	como uma atitude em
Salancik e Pfeffer	1977		
Harpaz	1983		Satisfação generalizada
Griffin e Bateman	1986		
Arnold, Robertson e Cooper	1991		

Fonte: Alcobia, P. (2001), p. 290. (adaptado)

DIMENSÕES DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Segundo, Patterson et al. (2010, p. 380) é uma variável multifatorial, constituída por variáveis como, os colegas, salário, supervisão, as oportunidades para promoção, os benefícios, as condições de trabalho, a estabilidade no trabalho, o progresso na carreira, o desenvolvimento pessoal e a quantidade de trabalho

De acordo com a Alcobia (2001) existem duas dimensões da satisfação no trabalho, independentemente das definições apresentadas: a primeira sugere uma perspectiva, unidimensional, em que a satisfação é compreendida como uma atitude em relação ao trabalho em termos globais, a segunda, apresenta uma visão multidimensional, considera a satisfação dependente de múltiplas variáveis relacionadas ao trabalho, sendo possível avaliar a satisfação em relação a cada um deles.

A grande parte dos autores defende que para uma melhor medição da satisfação que seja escolhida a componente multidimensional. Analisando as seguintes dimensões de satisfação: a chefia; a organização; os colegas de trabalho; as condições do trabalho; a progressão na carreira; as perspectivas de promoção; a recompensa salarial; os subordinados; a estabilidade do emprego; a quantidade de trabalho; o desempenho pessoal e intrínseco em geral. No entanto, Locke (1986) identifica nove dimensões, entre as quais se incluem os colegas de trabalho, a supervisão, as possibilidades de promoção e as tarefas a serem realizadas.

Em suma, para definir satisfação no trabalho é necessário considerar dois aspetos, os processos psicológicos que constituem a experiência subjetiva da satisfação, como as atitudes, e as características relacionadas ao trabalho que dão origem às experiências subjetivas de satisfação.

2.2 O CONCEITO DE MOTIVAÇÃO NO TRABALHO

Tal como a satisfação, o conceito de motivação tem uma enorme variedade de perspectivas relacionadas a este conceito, que tem um papel fundamental no que diz respeito ao comportamento organizacional. (Pina e Cunha et al., 2007).

"Motivação é ter um motivo para fazer determinada tarefa, agir com algum propósito ou razão. Ser feliz ou estar feliz no período de execução da tarefa, auxiliado por fatores externos, mas principalmente pelos internos. O sentir-se bem num ambiente holístico, ambientar pessoas e manter-se em paz e harmonia, com a soma dos diversos papéis que encaramos neste teatro da vida chamado "sociedade", resulta em uma parcialidade única e que requer cuidados e atenção." (Klava, 2010).

Segundo Robbins (2005) a motivação é constituída por três componentes, a primeira é a direção, o foco da pessoa no seu objetivo e como o realizar, a segunda é a intensidade, se o objetivo proposto é feito como algo que vai lhe trazer satisfação ou será realizado por obrigação, e por último, a permanência. "A motivação é específica. Uma pessoa motivada para trabalhar pode não ter motivação para estudar ou vice-versa. Não há um estado geral de motivação, que leve uma pessoa a sempre ter disposição para tudo." (Maximiliano, 2007, p.250).

2.3 TEORIAS DA MOTIVAÇÃO

No último século foram desenvolvidas e estudadas várias teorias, levando a pontos de divergência entre elas. Deste modo as teorias da motivação podem ser consideradas duas vertentes:

Teorias de conteúdo e teorias de processo, as primeiras centram-se no pressuposto de que os indivíduos têm objetivos ou necessidades específicas que motivam as suas atitudes, tendo em vista, explicar o que realmente motiva as pessoas, incluindo as teorias de Maslow (1943), Alderfer (1972), McClelland (1961), Herzberg (1966), McGregor (1967, 1969) Hackman e Oldham (1974).

As teorias de processo baseiam-se em compreender porquê e como que as pessoas estão motivadas, fazem parte destas teorias, a teoria de Locke (1968), Adams (1965), Vroom (1964), Deci e Ryan (1985), como podemos constatar na tabela 2.

Tabela 2 - Teorias da motivação: conteúdo e processo

Teorias de Conteúdo	Teorias de Processo
<i>Hierarquia das Necessidades</i> , de Maslow	<i>Teoria VIE</i> , de Vroom
<i>Teoria das Necessidades Adquiridas</i> , de McClelland	<i>Teoria da Equidade</i> , de Adams
<i>Teoria dos Dois Fatores</i> , de Herzberg	<i>Teoria do Goal Setting</i> , de Locke
<i>Teoria X e Y</i> , de McGregor	<i>Teoria da Auto Determinação ou da Avaliação Cognitiva</i> , de Deci e Ryan
<i>Teoria do Work Design</i> , de Hackman e Oldham	
<i>Teoria ERG</i> , de Alderfer	

Fonte: elaboração própria

2.3.1 HIERARQUIA DAS NECESSIDADES

Maslow, no ano de 1943, aproveitando o seu conhecimento e experiência como psicólogo, decidiu criar um modelo teórico sobre as necessidades e motivação que resultou a hierarquia das necessidades.

Sendo assim, *Maslow* dividiu as necessidades humanas, em cinco fases, necessidades básicas ou fisiológicas, de segurança, de afiliação, de auto estima e de realização pessoal (figura 1) - com o pensamento que estas deveriam ser organizadas hierarquicamente. Ou seja o nível superior só se torna, motivador quando os anteriores são satisfeitos, por exemplo, as necessidades de segurança só ganham motivação numa pessoa após das necessidades básicas serem supridas.

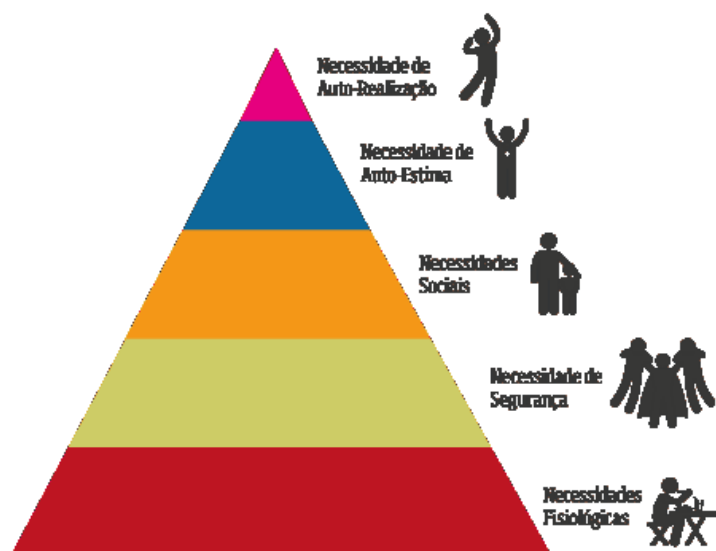


Figura 1 - Pirâmide da Hierarquia das Necessidades

Fonte: elaborado pelo autor

2.3.2 TEORIA ERG

A teoria de ERG, de Alderfer, à semelhança da teoria de Maslow, assenta em três categorias distintas de necessidades- Existência, relacionamento e crescimento, conforme afirmam Arnolds & Boshof (2002).

As necessidades de existência englobam as necessidades humanas básicas, como as necessidades fisiológicas e de segurança. Já as necessidades de relacionamento estão ligadas à importância das relações interpessoais, prendendo-se com aspetos sociais, de

aceitação e pertença e de *status*. Finalmente as necessidades de crescimento indicam o desejo dos indivíduos pelo desenvolvimento pessoal e pela auto realização (Chiavenato,2002).

Neste sentido é possível relacionar esta teoria com a de Maslow, tal como se pode comprovar na tabela que segue abaixo (tabela 3)

Tabela 3 - Relação entre a Teoria de Maslow e a Teoria de Alderfer

Maslow	Alderfer
Necessidades fisiológicas	Necessidades de existência
Necessidades de segurança	
Necessidades sociais	Necessidades de relacionamento
Necessidades de estima	
Necessidades de auto realização	Necessidades de crescimento

(Fonte: Pina e Cunha, *et al.*, 2007, p.158)

2.3.3 TEORIA DAS NECESSIDADES ADQUIRIDAS

É uma das teorias mais abordadas, a teoria das necessidades adquiridas, de McClelland, tem por base três tipos de necessidades básicas ou motivos, afiliação, poder e realização, que são adquiridas pela aprendizagem e experiências dos indivíduos ao longo da vida (McClelland, 1982, citado por Menezes e Gomes,2010).

A necessidade de afiliação e de relacionamento num grupo tem um papel fundamental na motivação no trabalho, visto que os grupos proporcionam uma sensação de segurança que as pessoas mais inseguras dão valor, dão a noção da forma como se devem pensar, agir, interpretar certos aspetos, bem como a forma de se vestir. Destacar que por norma, esta necessidade é mais frequente no sexo feminino.

Analisando a necessidade de poder, verificamos que a mesma está relacionada com o fato de que muitas pessoas ambicionarem alcançar um certo prestígio/status na carreira, através de bens materiais, tais como, carros, roupas, casas grandes etc. Esta necessidade está relacionada com a vontade de exercer poder sobre o comportamento dos outros, controlando as suas vidas e o seu trabalho

A necessidade de realização é definida quando se realça o desejo de querer ter um excelente desempenho em situação de competição face a outros indivíduos (Portillo-Serrano, 2006). Assim como a necessidade de um feedback de forma imediata, a

escolha por projetos arrojados e desafiantes, com a preocupação da realização da tarefa, uma vez que são estabelecidos objetivos com grau de dificuldade elevado, que estes colaboradores querem ver atingidos.

2.3.4 TEORIA DOS DOIS FATORES

Herzberg na década dos anos 60, vem apresentar a teoria dos dois fatores, sugerindo que os seres humanos têm dois conjuntos diferentes de necessidades relacionadas com o trabalho, os fatores de higiene e os fatores motivadores (Lundberg, et al., 2009 e Hunter, 2012).

Iniciando pelos fatores de higiene, os mesmos dizem respeito às necessidades básicas que as pessoas têm (Lundberg, et al., 2009), são também conhecidas por reduzir a insatisfação de um indivíduo com a sua situação no trabalho. Porém, e por si só, não contribuem para a motivação dos colaboradores. Ou seja se estes fatores não forem cumpridos podem conduzir à insatisfação. Podemos assim dizer que fazem parte dos fatores de higiene, o salário, *status*, a segurança, as condições de trabalho, as políticas da empresa, os benefícios extras, as relações interpessoais - com o superior e com os colegas, bem como a supervisão técnica (Lundberg, et al., 2009; Hunter, 2012).

Relativamente aos fatores motivadores, relacionados com as necessidades de crescimento, podemos concluir que estes são os principais criadores de motivação que resultam, consequentemente, na satisfação no trabalho. Sendo assim, estes fatores estão diretamente ligados com aspetos como um trabalho variado e desafiante, o reconhecimento e o sentimento de realização, a responsabilidade, a realização e as oportunidades de desenvolvimento e crescimento pessoal (Pina e Cunha, et al., 2007).

2.3.5 TEORIA X E Y

McGregor na teoria de X e Y, indica que o comportamento dos indivíduos é fundamental no funcionamento das organizações, isto é, a partir do momento em que se consegue explicar o comportamento dos colaboradores é possível consequentemente explicar o comportamento das organizações (Chambel e Curral, 2008).

Podemos distinguir dois tipos de teorias: a X e a Y. A primeira remete para ideias tradicionais sobre a condição humana, onde as motivações socio-económicas englobam um papel essencial, dando-se, preferencialmente destaque à motivação extrínseca. Nesta teoria, os indivíduos apresentam-se sem capacidade de adotar um comportamento de

autonomia, oferecendo assim pouca autonomia para resolução de problemas na organização (Kopelman, et al., 2008).

Quanto à teoria Y demonstra um método mais criativo da gestão em que os indivíduos têm capacidade de orientação, auto-controlo, e autonomia para indicar ideias e sugestões importantes para desempenho e eficácia organizacional. Deste modo, a introdução desta teoria vem permitir que possa ser executadas práticas de acordo a cada gestão, tais como, o estabelecimento de objetivos e benefícios, bem como a oportunidade de participar na tomada das decisões, contribuindo positivamente para que os objetivos individuais e organizacionais sejam realizados com sucesso. (Kopelman, et al., 2008)

2.3.6 TEORIA DO WORK DESIGN

Desenvolvida por Hackman & Oldham, a teoria do work design, é caracterizada por identificar cinco características principais do trabalho que tem impacto direto no rendimento e no comportamento motivacional dos colaboradores, variedade de competências, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia e *feedback*.

Sendo assim, é possível com estas cinco variáveis calcular um índice potencial motivador (IPM) que permite refletir as dimensões do trabalho que têm um maior peso e qual o potencial motivar total de um determinado trabalho, podendo variar entre o 1 e 343 (todas as características no mínimo = 1 ou no máximo = 7). A fórmula é a seguinte (Hackman & Oldham, 1974):

$$^2\text{IPM} = (\text{Variedade de Atividades} + \text{Identidade da Tarefa} + \text{Significado da Tarefa}) \times \text{Autonomia} \times \text{Feedback} / 3$$

De realçar que cada colaborador valoriza diferentes características, e neste caso em concreto, diferentes dimensões do trabalho. Pelo que, os indivíduos que valorizam mais o sentimento pessoal de realização e crescimento respondem, à partida, de forma mais positiva um elevado potencial motivador no trabalho. Ao invés das pessoas que não valorizam tanto o crescimento pessoal e a realização, levando a um certo desconforto. É

² Através da média aritmética entre os resultados das dimensões Variedade da Tarefa, Identidade da Tarefa e Significância da Tarefa, seguido de uma multiplicação pelos resultados das dimensões Autonomia e Feedback, obtém-se um resultado que determina o nível de motivação proporcionado por um trabalho. Este resultado é denominado Índice Potencial Motivador do Trabalho.

importante referir que esta teoria é avaliada e medida através do questionário - O ³ *Job Diagnostic Survey* (JDS) que tem como objetivo principal através de questões aferir cada uma das cinco dimensões do trabalho:

Variedade de competências, mostra o grau em que um determinado trabalho requer uma variedade de atividades, habilidades, talentos diferentes por parte do colaborador para que o trabalho seja executado;

Identidade da tarefa indica o grau em que o trabalho necessita de um termino de um "todo", isto é, realizar um trabalho do principio ao fim, com um resultado que seja visível;

Significado da tarefa traduz-se no grau em que o trabalho tem um impacto substancial na vida ou no trabalho de outras pessoas, quer na própria organização ou na envolvente externa;

Autonomia indica o grau em que o trabalho proporciona liberdade, independência e permite ao colaborador que seja ele a planear o seu próprio trabalho e os procedimentos que devem ser utilizados para realizar o mesmo;

Feedback divide-se em três tipos:

- 1) *feedback* do trabalho refere-se ao grau em que a realização do trabalho em si permite obter informação direta e clara relativamente à eficácia do desempenho do colaborador;
- 2) *feedback* dos superiores está relacionado com a quantidade de informação sobre o seu trabalho que o colaborador recebe por parte dos seus superiores;
- 3) *feedback* relação com os colegas refere-se ao grau em que o colaborador obtém informação sobre o seu trabalho por meio da convivência com outras pessoas.

Desta forma, podemos verificar na figura 2 os contributos que as cinco dimensões do trabalho podem ter. São apresentados três estados psicológicos - o significado, responsabilidade e o conhecimento dos resultados, que funcionam como um elo de ligação entre as dimensões do trabalho e os resultados alcançados, tais como a motivação, satisfação e desempenho.

³ “*Job Diagnostic Survey*” (Hackman e Oldham, 1980), construído para avaliar as cinco dimensões características do trabalho: variedade de aptidões, identidade do trabalho, significado do trabalho, autonomia e *feedback*

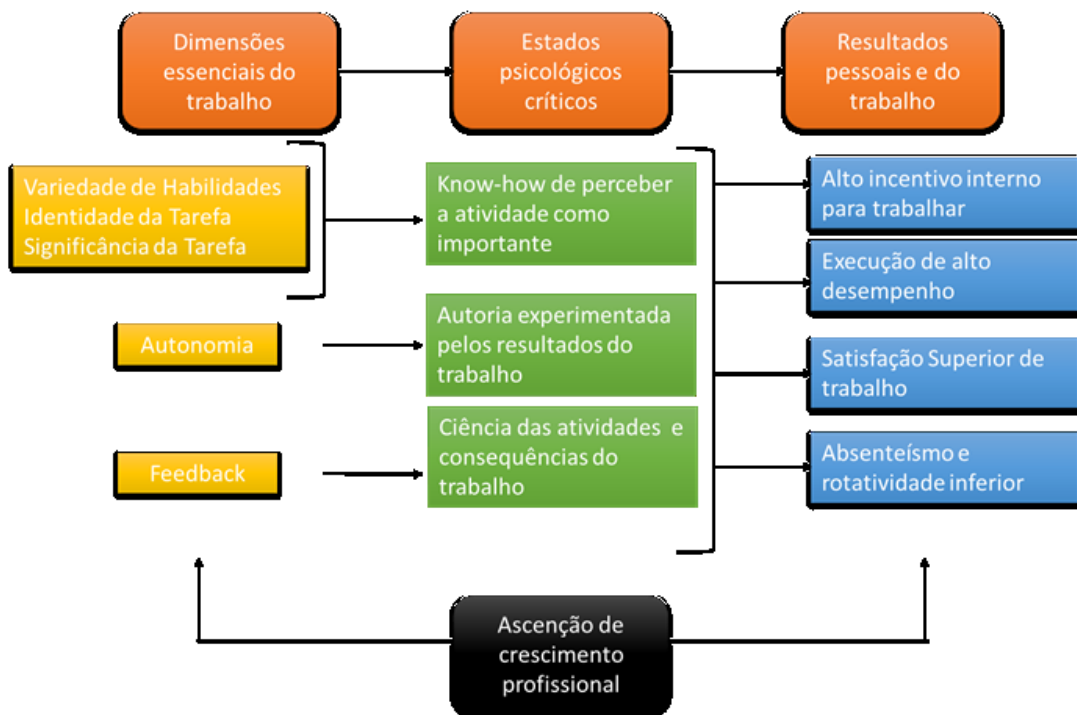


Figura 2 - Modelo das características da função
(Pina e Cunha *et al.*, 2007, p. 163 e Hackman & Oldham, 1976)

2.3.7 TEORIA VIE

A teoria de VIE também conhecida pela teoria da expectativa da motivação foi desenvolvida por Vroom, em 1964.

Esta teoria centra-se na compreensão dos procedimentos individuais utilizados para tomada de decisões entre várias alternativas de comportamento. Menezes e Gomes (2010), apoiam esta teoria à qual indica que o comportamento dos colaboradores é o resultado de uma opção consciente mediante varias opções, com principal objetivo a maximização do prazer e a redução da dor.

Fórmula da teoria da expectativa:

$$[VALÊNCIA] \times [INSTRUMENTALIDADE] \times [EXPETATIVA] = MOTIVAÇÃO$$

Valência significa o valor que a pessoa atribui nas recompensas, como a função das necessidades, os valores, preferências e os valores;

Instrumentalidade refere-se à crença de que um bom desempenho originará resultados desejados e é afetada pela confiança, pelas políticas e pelo controlo;

Expetativa está relacionada à certeza de que o esforço levará a um bom desempenho e é baseada na experiência do passado.

Relativamente a esta teoria, e segundo Chiang & Jang (2008. p.314), "fornece um quadro geral para avaliar e interpretar o comportamento dos colaboradores na aprendizagem, na tomada de decisão, na formação de atitude e na motivação".

2.3.8 TEORIA DA EQUIDADE

A teoria da equidade segundo J. Stacy Adams, coloca ênfase na percepção pessoas do indivíduo sobre justiça ou injustiça relativa na sua relação laboral com a organização. Deste modo a teoria da Equidade tem por base que a motivação está relacionada com equilíbrio entre o que o colaborador oferece à organização através da sua produtividade, e aquilo que recebe de acordo do sistema de compensação.

De modo geral, podemos indicar que os colaboradores sentem-se motivados sempre que esperam receber da organização, isto engloba, (reconhecimento público, valor monetário, transferências, promoção.) Uma recompensa de acordo ao seu desempenho em prol da instituição. A justiça da compensação é avaliada pelos indivíduos através da comparação entre o que recebem os outros que desempenham funções semelhantes.

Quando a compensação é injusta (ou seja inferior à recompensa atribuída a outros indivíduos), os indivíduos demonstram a sua insatisfação e tendem a reduzir as suas contribuições ou, se estas "injustiças" se repetirem, pode mesmo sair da organização. Quando a recompensa é justa (semelhante com a de outros indivíduos), as suas contribuições continuam idênticas. Sempre que a compensação está acima da recebida pelas outras pessoas, verifica-se a tendência para um maior esforço Menezes e Gomes,(2010).

2.3.9 TEORIA DO GOAL SETTING

Desenvolvida por Locke a Teoria do *Goal Setting* – A fixação de objetivos tem por base os seguintes princípios (Latham & Ernst, 2008):

- Os objetivos específicos de grau de dificuldade elevado levam a um desempenho melhor, ao contrário do que sucede quando não se definem objetivos ou quando estes são muito vagos;
- Quanto maior o grau de dificuldade do objetivo, maior será o desempenho;

- Variáveis como incentivos monetários, participação nas tomadas de decisão, feedback, concorrência só aumentam o desempenho da pessoa que tenha estabelecido objetivos específicos elevados.

Esta teoria e segundo Locke, (1968) refere que o comportamento humano é direcionado pelo definição de objetivos de forma consciente.

2.3.10 TEORIA DA AUTO DETERMINAÇÃO

Desenvolvida por Richard Ryan e Edward Deci a teoria de auto-determinação distingue-se pelo fato de a abordagem à personalidade e motivação que destaca a importância dos recursos internos dos indivíduos para a desenvolvimento da autorregulação e personalidade comportamental, considerando que os indivíduos auto determinados são responsáveis pelos seus próprios comportamentos, agindo de forma voluntária, intencional e por iniciativa própria (Deal *et al.*, 2013).

Segundo Gagné & Deci (2005), a Teoria da Auto Determinação, foca-se na dualidade entre a motivação controlada e a motivação autónoma. Com a motivação autónoma diz respeito a motivação intrínseca, isto é, quando as pessoas se envolvem numa atividade por acharem interessante. Já o uso de motivação extrínseca, está mais relacionado com a motivação controlada, ou seja, as pessoas agem num determinado contexto com ou sem pressão, com objetivo principal de alcançar alguma recompensa ou benefício.

A teoria da autodeterminação que passa pela primeira fase da desmotivação assim como, pelas seguintes fases (Gagné & Deci, 2005):

- Motivação intrínseca: reúne o interesse e o prazer ou gosto pela tarefa motivação intrinsecamente autónoma.
- Motivação extrínseca: refere-se à motivação externa (relacionada com os castigos e com a motivação controlada); a motivação identificada (inclui a importância dos objetivos, dos valores e das normas e já se define como uma motivação meramente autónoma) e a motivação integrada (compreende a coerência entre os objetivos, normas, valores, estando relacionada a uma motivação autónoma).

Segundo Broeck, et al. (2011), é de evidenciar o fato da motivação autónoma ter um impacto direto para um desempenho eficaz e alcance de bem estar. Isto em detrimento da motivação controlada, a qual pode revelar-se prejudicial no alcance de resultados, essencialmente, quando as tarefas exigem mais flexibilidade que aquela que é efetivamente atribuída.

Pode assim, verificar-se que existem várias teorias em que os autores tentam explicar os aspetos que tendem a envolver a motivação no trabalho, resultados a *posteriori*, no alcance de mais produtividade, desempenho e satisfação no trabalho.

2.4 RELAÇÃO ENTRE OS CONCEITOS DE MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO

Correlacionando os dois conceitos é importante indicar que tanto a satisfação como a motivação são essenciais e vitais nas vidas dos colaboradores de qualquer organização, uma vez que estas variáveis são os responsáveis pela principal razão do trabalho realizado pelos colaboradores, uma vez que a maioria dos colaboradores trabalha com o objetivo de satisfazer as suas necessidades. Sempre que os colaboradores se sentem motivados e satisfeitos, o efeito de compromisso e alcance dos objetivos é maior, o que consequentemente, vai contribuir para manter os trabalhadores com mais qualidade, diminuindo, assim, a rotatividade de colaboradores, e contribuindo deste modo para um melhor desempenho das suas funções.

Há que destacar que a motivação e satisfação dos trabalhadores são fundamentais, uma vez que, pode ser um elemento chave para enfrentar uma situação de dificuldade económica e consequentemente garantir um futuro mais promissor.

O fator essencial de acordo com Asproni (2004), para a qualidade e produtividade é a motivação. Nesse sentido é indispensável adaptar os processos às necessidades dos colaboradores, a motivação no trabalho contribui positivamente para uma maior eficácia no trabalho em equipa.

Pina e Cunha et al.(2007), refere que a medição do desempenho e resultados obtidos, vêm demonstrar que a motivação tem uma influência maior face à satisfação no comportamento dos colaboradores, o que nos leva a constatar que um trabalhador consegue estar motivado sem estar necessariamente satisfeito. No entanto, existem mais tipos de combinações possíveis entre a satisfação e motivação como podemos verificar na tabela 4:

- I – Estar motivado e satisfeito;
- II – Estar satisfeito sem estar motivado;
- III – Estar motivado sem estar satisfeito;
- IV – Estar desmotivado e insatisfeito.

Tabela 4 - Relações entre satisfação e motivação

	<u>Satisfeito</u>	<u>Insatisfeito</u>
Motivado	I	III
Desmotivado	II	IV

(Fonte: Pina e Cunha, *et al.* p. 179)

Podemos assim aferir que a satisfação e motivação no trabalho complementam-se, contudo dão respostas a diferentes variáveis organizacionais, nomeadamente o desempenho, empenho e a produtividade. Numa outra perspetiva é possível considerar que a motivação no trabalho melhora a satisfação no trabalho, sendo a motivação, um componente essencial da satisfação (Sledge, et al., 2008), pelo que, quanto maior a motivação no trabalho maior será a satisfação.

2.5 FATORES QUE GERAM MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO NO TRABALHO

No que diz respeito, aos fatores que geram satisfação e motivação no trabalho é importante, em primeiro lugar, compreender se o dinheiro é um incentivo essencial, ao ponto de não existir outro incentivo ou estratégia de motivação e satisfação com o mesmo valor (Locke et al., 1980) ou até com maior significado para os colaboradores.

Importa, deste modo, clarificar as seguintes perguntas:

- É possível, que só o dinheiro, tem a capacidade de motivar os colaboradores no trabalho?
- É possível que exista outros elementos com a capacidade de gerar tanta ou mais satisfação no trabalho?
- Quais os elementos que motivam os indivíduos?
- Quais são as consequências e as causas da satisfação?

Assim, é essencial que exista uma análise dos fatores que aumentam e/ou diminuem a vontade de trabalhar por parte dos indivíduos, o que tem representado um enorme desafio para os gestores, pois é fundamental que estes compreendam o que motiva as pessoas, colaboradores da sua equipa, usando opções diferentes para indivíduos diferentes, visto que o que motiva um indivíduo pode não se refletir da mesma forma

em outro indivíduo, uma vez que cada indivíduo tem necessidades diferentes, que se alteram no decorrer da vida.

Para motivar de forma correta, é preciso determinar o que é valorizado pelo trabalhador a nível individual, de modo a que as estratégias motivacionais sejam alinhadas nesse sentido, sempre que possível, isto é, é necessário identificar os valores que motivam os colaboradores, e nesse sentido, enquadrá-los com o desempenho organizacional, visto que isso irá contribuir para uma maior motivação e, conseqüentemente, um aumento da produtividade (Michaelson, 2005).

De outro modo, Guga (2012) alega que o conceito claro de metas e objetivos não só um fator de avaliação como também de motivação dos colaboradores dentro das organizações, contribuindo, posteriormente, para que esta sobreviva. Salienta-se, que os investimentos efetuados em formação têm tido conseqüências bastante positivas nos indivíduos, bem como, o feedback contínuo. No entanto, não chega que os objetivos individuais estejam definidos de forma clara, é necessário que estes estejam alinhados com os objetivos organizacionais (Devadass, 2011).

Segundo Jehanzeb et al., (2012), os esquemas de motivação, demonstram um elemento chave que permite relacionar o desempenho do colaborador com o fator de sucesso, estipulando que as pessoas se mostram motivadas quando alcançam as suas necessidades. Sendo, o vencimento e os benefícios fatores que também contribuem para a motivação dos trabalhadores.

É essencial dar espaço aos colaboradores e fazê-los acreditar neles próprios para conseguir motivá-los, a fim de eles acreditem em si próprios assim, motivamo-los. É importante salvaguardar que se devem ter cuidados, como a atribuição de um trabalho à pessoa certa, isto porque um trabalho com maior responsabilidade também é um fator gerador de motivação no trabalho (Michaelson, 2005).

Para isso, é fundamental apoiar e reconhecer o trabalho dos colaboradores, apoiando as iniciativas dos mesmos, uma vez que para motivar colaboradores requer a compreensão da natureza humana, bem como a gestão das personalidades de cada um. Simples reconhecimento na maioria das vezes, transforma-se num meio de motivação para os indivíduos, podendo ser feitos através de um email/ sms, com um elogio ou da colocação de um calendário mensal com as datas de aniversários de cada colaborador. Com todos estes aspetos acabam por contribuir para a melhoria do desempenho. Com, assertividade a motivação funciona de maneira cumulativa e progressiva.

De outro modo, é crucial conseguir manter talentos, e atrair novos, sendo para isso, implementar diferentes práticas, ao longo do tempo, que incentivem à mudança e estimulem as pessoas a darem o seu melhor no desempenho das suas funções.

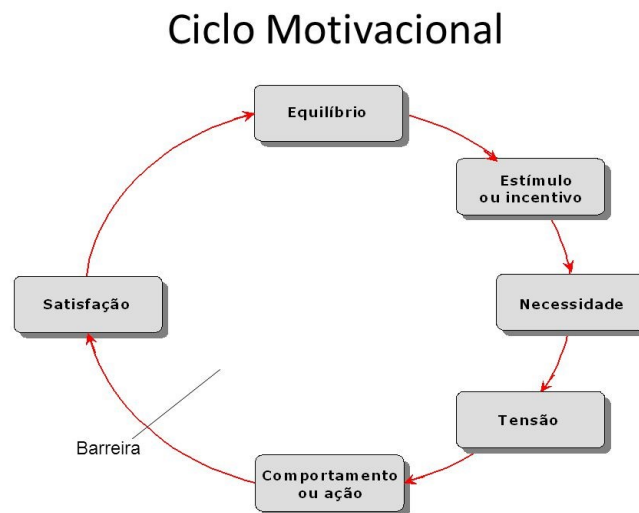


Figura 3 - Ciclo Motivacional

Fonte: elaborado pelo autor

A conjugação perfeita de reconhecimento, recompensas e incentivos com atividades que despertam o envolvimento dos trabalhadores, o ⁴ *coaching* adequado e oportuno,⁵ *mentoring* ou⁶ *feedback*, deve ser incorporado para manter os colaboradores e incentivá-los a continuar na organização, uma vez que o melhor desempenho pode ser sempre melhorado.

Concluído, a motivação dos indivíduos no trabalho está relacionado com os seguintes aspetos:

- Estimular um ambiente de trabalho adequado e propício;

⁴ *Coaching* é uma palavra em inglês que indica uma atividade de formação pessoal em que um instrutor (coach) ajuda o seu cliente (coachee) a evoluir em alguma área da sua vida.

⁵ *Mentoring* é uma ferramenta de desenvolvimento profissional e consiste em uma pessoa experiente ajudar outra menos experiente.

⁶ Em alguns contextos a palavra *feedback* pode significar resposta ou reação. Neste caso, o feedback pode ser positivo ou negativo.

- Criar uma estrutura de benefício adequado, fazendo revisões sempre que necessário;
- Respeitar, reconhecer, recompensar e valorizar o trabalho realizado;
- Realizar ações de formação e promover o desenvolvimento de carreira.

Quanto às causas da satisfação do trabalho, estas podem-se definir em dois grupos: individuais e organizacionais. As causas individuais estão associadas com os fatores demográficos e com as diferenças individuais, as causas organizacionais relacionam-se com as condições físicas, salário, e com os colegas e (Pina e Cunha *et al.*, 2007).

A satisfação no trabalho, apresenta várias características do trabalho, tais como, o trabalho, as oportunidades de promoção, remuneração, a supervisão e os colegas de trabalho, sobre as quais os colaboradores têm uma reação positiva. (Tella, *et al.*, 2007).

2.6 INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO

Numa retrospectiva sobre as definições de satisfação e motivação no trabalho, e os fatores que geram as mesmas, é importante realçar, no sentido de analisar um pouco mais este tema, constatando como é que as organizações podem medir a satisfação e motivação no trabalho.

Nesse sentido, existem alguns instrumentos (tabela 5) que ajudam a medir a satisfação e motivação. É extremamente útil para as organizações, pois possibilita que estas possam ter a percepção de forma mais real, se os seus trabalhadores se encontram motivados e satisfeitos, e que aspetos é que estes mais valorizam.

Dito isto, um dos principais instrumentos utilizados tem sido o *Job Diagnostic Survey Scale*, de Hackman e Oldham, que visa medir o potencial motivacional dos postos de trabalho e divide-se em quatro partes principais, as dimensões do trabalho, onde se incluem as cinco características do trabalho (significado da tarefa, variedade de competências, identidade, autonomia e feedback); os estados psicológicos críticos; as respostas afetivas para o trabalho (motivação no trabalho e satisfação geral e específica – crescimento, remuneração, supervisão, social e segurança) e necessidade de desenvolvimento pessoal (Hackman & Oldham, 1974).

Outro instrumento que pode ser utilizado para avaliar a motivação é o *Achievement Motivation Scale*, de Murray, tem como objetivo medir a necessidade de realização que assenta em três dimensões, o trabalho, o domínio e a competitividade. É uma escala de 5 pontos, em que o 5 corresponde a "concordo totalmente" e o 1 a "discordo totalmente".

Podemos também utilizar o *the motivation at work scale (MAWS)*, de Gagné and Deci (2005), que está centrado na teoria da autodeterminação, mencionada anteriormente. O *MAWS* é composto por 12 itens, sendo que cada subescala é composto por 3 itens os quais correspondem cada um dos tipos de motivação da teoria - a intrínseca, e a extrínseca. Esta escala varia de 1 a 7, em que o 1 corresponde ao "de modo algum" ou "discordo totalmente" e o 7 ao "exatamente" ou "concordo totalmente".

Podemos ainda apresentar outro instrumento de avaliação da motivação, por Furnham, et al. (2005) - o *Work Values Questionnaire (WVQ)* -, desenvolvido numa fase inicial Mantech, em 1983, em que englobava 24 perguntas, revisto, posteriormente, em 1999 por Furnham, et al., onde passou a conter 37 perguntas. Este inquérito varia numa escala de 6 pontos, em que 1 corresponde a "sem importância" e o 6 a "extremamente importante" e os participantes do questionário têm avaliar quais os valores relacionados com o seu trabalho que mais valorizam. É de salientar ainda que este inquérito mede a motivação intrínseca (valores motivadores) e a motivação extrínseca (valores de higiene) (Furnham, et al., 1999).

Por último, importa referir um instrumento bastante importante e frequentemente utilizado para medir o índice de satisfação no trabalho, *Job Satisfaction Survey (JSS)*, criado por Paul Spector, em 1985. Este inquérito inclui 36 valores que devem ser respondidos mediante uma escala de 6 pontos, em que o 1 corresponde a "discordo totalmente" e o 6 a "concordo totalmente". Estes itens têm como objetivo medir nove categorias da satisfação no trabalho, tais como, pagamento, promoção, supervisão, benefícios, condições operacionais, recompensas, colegas de trabalho, comunicação e natureza do trabalho (Spector 1985).

Autores	Dimensões	
Hackman e Oldham	1. Características do trabalho (variedade de atividades; identidade e significado da tarefa, autonomia e <i>feedback</i>); 2. Estados críticos psicológicos;	3. Reações afetivas para o trabalho (motivação e satisfação geral e específica – remuneração, crescimento, social, supervisão e segurança) 4. Necessidade de desenvolvimento Pessoal
Murray	1. Trabalho 2. Domínio	3. Competividade
Gagné, <i>et al.</i>	4. Motivação Intrínseca 5. Motivação Identificada	6. Motivação Introjetada 7. Motivação Extrínseca
Furnham, <i>et al.</i>	1. Motivação Intrínseca (valores motivadores) 2. Motivação Extrínseca (valores de higiene)	
Spector	1. Pagamento 2. Promoção 3. Supervisão 4. Benefícios extras 5. Recompensas	6. Condições operacionais 7. Colegas de trabalho 8. Natureza do trabalho 9. Comunicação

Tabela 5 - Síntese dos instrumentos de avaliação da motivação e da satisfação

CAPÍTULO II - CARATERIZAÇÃO DO SETOR TRANSPORTE DE PASSAGEIROS EM VEÍCULOS LIGEIRO

O Mercado dos Transportes de Passageiros em Veículos Ligeiros (TPVL)

A atividade de transporte ocasional⁷ de passageiros em veículos ligeiros com motorista em Portugal (designada adiante de TOPVLM) corresponde à prestação de serviços, tais como, táxi, serviços de aluguer de veículos com motorista e conjunto de serviços diversificados⁸

Todo o mercado TPVL está atualmente devidamente regulamentado, com destaque para o serviço de táxi, sendo o grupo profissional de táxis o grande player do mercado dos TPVL. Este domina o setor através do seu monopólio construído ao longo das décadas, desde o seu início. Contudo, esta tendência de controlo do mercado por parte do grupo profissional de táxis tem vindo a sofrer alterações com o surgimento de novas formas de solicitação de serviços de TPVL, nomeadamente com o aparecimento das aplicação de plataformas *online*. Estas levam assim, a novos desafios relativamente aos princípios que devem ter em conta para regulamentar esta nova era de economia de partilha, a nível global.

Com o aparecimento deste novo modelo de transporte de passageiros em veículos ligeiros, que revelam elevada popularidade junto dos consumidores, e de acordo com a autoridade da concorrência (2016), a mesma interpões a questão se as plataformas eletrónicas representariam um serviço de substituição dos táxis tradicionais, ou se, de outro modo, vêm acrescentar um novo nicho de mercado.

Este dilema foi debatido durante vários meses, com vários intervenientes, desde o Estado às associações que representam os dois grupos em estudo, bem como a Autoridade da Concorrência, chegando após varias reuniões a uma decisão da regulação

⁷ De acordo Autoridade da Concorrência (2016), transporte rodoviário ocasional é definido como um transporte realizado sem caráter de regularidade, segundo itinerários, horários e preços livremente negociados ou estabelecidos caso a caso.

⁸ Neste grupo incluem-se os serviços turísticos, carpooling (utilização partilhada por duas ou mais pessoas de um automóvel particular, servindo de exemplo o serviço Bla Bla Car), bem como transportes de doentes e crianças (não considerados neste estudo).

do mercado TVDE. Posteriormente abordarei a lei TVDE que atualmente já se encontra em vigor⁹.

Em Portugal, e segundo a AdC, após a entrada da Uber¹⁰ sendo esta a primeira plataforma eletrónica no mercado Português, a ANTRAL (Associação Nacional dos Transportes Rodoviários em Automóveis Ligeiros) fez um requerimento para uma providência Cautelar¹¹ ao Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa. Após decisão do tribunal referido, em Abril 2015, é decretado a proibição de todas as atividades da Uber em Portugal, bem como, o transporte de passageiros em veículos ligeiros através de plataformas eletrónicas. Contudo, em Junho de 2016, o Tribunal da Relação deu parecer favorável à Uber relativamente ao recurso sobre a providência cautelar, requerida pela ANTRAL.

De modo, a estabelecer um consenso entre os agentes envolvidos, Governo, sindicatos, taxistas e representantes das plataformas eletrónicas, foi apresentado no Parlamento, uma proposta relatório¹² de regulamentação da atividade de transporte em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica (TVDE) relatório este elaborado pela AdC(2016)

A autoridade da concorrência publicou um relatório detalhado, sobre a concorrência e regulação no setor transporte de passageiros em veículos ligeiros, em que, indica o enquadramento legislativo em Portugal, verificando também o impacto do aparecimento das plataformas online no contexto socioeconómico. Este relatório viria, *posteriori* dar início ao processo de regulação do mercado TVDE.

⁹ A Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto define que a data de entrada em vigor do regime jurídico do TVDE é 1 de novembro de 2018

¹⁰ Sobre a Uber: <http://uberportugal.pt/about/uber>

¹¹ Notícia do Jornal Publico de 2 de Junho 2015

<https://www.publico.pt/2015/06/02/tecnologia/noticia/utilizadores-da-uber-entregam-peticao-na-assembly-da-republica-1697711>

¹² Relatório AdC (2016)

http://www.concorrencia.pt/vPT/Noticias_Eventos/ConsultasPublicas/Documents/Relat%C3%B3rio%20sobre%20Concorr%C3%A2ncia%20e%20Regula%C3%A7%C3%A3o%20no%20Transporte%20de%20Passageiros%20em%20Ve%C3%ADculos%20Ligeiros.pdf

A lei que regulamenta as plataformas eletrónicas (TVDE) foi aprovada ¹³30 Março de 2018, no entanto, em ¹⁴29 Abril de 2018 o Presidente da República solicitou ao Parlamento que efetua-se uma nova apreciação da lei TVDE, devido a alguns pontos que não estavam bem definidos aos olhos do Presidente, e deste modo, decidiu vetar a regulamentação aprovada no Parlamento.

Após dois meses e meio de revisão da proposta de lei TVDE vetada pelo Presidente da República, a lei que vai regular as plataformas de transporte passageiros em plataformas eletrónicas vai novamente ao Parlamento e é aprovada a ¹⁵12 de Julho 2018. No seguimento da revisão e ajustamento da lei anteriormente vetada o Presidente da República, ¹⁶promulga a regulamentação do serviço TVDE em 31 de Julho de 2018.

A lei que regulamenta as plataformas eletrónicas de transporte TVDE entrou em vigor em 01 de Novembro.

Atualmente, fazem parte dos TVDE as seguintes plataformas, Uber, ¹⁷Cabify, Bolt, Kapten.

2.7 O SERVIÇO DE TÁXI - LEGISLAÇÃO EM PORTUGAL

Os serviços de táxi em Portugal são considerados como transportes públicos de aluguer em veículos ligeiros de passageiros, bem como, os outros serviços relacionados à atividade de TOPVLM, os táxis são regulados pela Lei de Base do Sistema de Transportes Terrestres (Lei nº10/90, de Março - Lei de Bases), que possibilita um regime de acesso livre para transportes de passageiros em veículos ligeiros com um

¹³ Notícia do Diário de Notícias de 23 de Março 2018

<https://www.dn.pt/lusa/interior/pontos-essenciais-aprovada-lei-que-regula-plataformas-como-a-uber-e-a-cabify-9210842.html>

¹⁴ Notícia do Jornal de Notícias de 29 de Abril 2018

<https://www.jn.pt/nacional/interior/taxistasaplaudem-veto-do-presidente-da-republica-9294258.html>

¹⁵ Notícia do Site Sapo de 12 de Julho 2018

<https://shifter.sapo.pt/2018/07/lei-da-uber-aprovada-novamente/>

¹⁶ Notícia do Jornal Diário de Notícias dia 31 de Julho 2018

<https://www.dn.pt/lusa/interior/presidente-da-republica-promulga-lei-das-plataformas-de-transporte-como-uber-e-cabify-9662284.html>

¹⁷ Sobre a Cabify - <https://cabify.com/pt> | Sobre a Bolt - <https://bolt.eu/pt-pt/cities/lisbon/> | Sobre a kapten - <https://www.kapten.com/pt/>

regime de licenças, condicionado pela obrigatoriedade de requisitos técnicos e de identificação, para os transportes públicos.

No que se designa à definição do serviço de transporte em táxi, e segundo a Autoridade da Concorrência, e de acordo com o enquadramento legal em vigor, refere que:

“(…) o serviço de transporte em táxi consiste no transporte de passageiros de um determinado local para outro, efetuado através de um veículo automóvel ligeiro de passageiros afeto ao transporte público, equipado com aparelho de medição de tempo e distância (taxímetro) e com distintivos próprios. (...) o transporte em questão é efetuado unicamente ao serviço de uma entidade, segundo itinerário da sua escolha e mediante retribuição calculada pelo taxímetro.”

A Autoridade da Concorrência (AdC) conforme relatório apresentado, refere que para o cliente obter um serviço de táxi, este pode obtê-lo de três formas: a primeira e mais conhecida ou *hailing* "Chamada de táxi na via pública", observa-se quando a viatura está em movimento e o cliente sinaliza (com o levantamento da mão) que pretende o serviço naquele momento. O segundo meio, denominado de "Praça de táxis", verifica-se quando as viaturas de táxi se encontram estacionadas num local destinado exclusivamente para esse efeito, designado de "praça" e o cliente se dirige-se a esse ponto para solicitar o serviço. A terceira alternativa é a "pré-contratação", que consiste na reserva do táxi, efetuada previamente, por central rádio de táxi, por telefone ou contrato por escrito. No entanto, e atualmente, por força da entrada das plataformas eletrónicas, surgiu uma nova aplicação para pré contratação a ¹⁸*myTaxi* que permite solicitar o serviço através da aplicação online, e deste modo, as plataformas eletrónicas permitem agilizar a ligação entre os motoristas e os clientes, contribuindo de forma significativa o tempos de espera por parte do cliente.

No que diz respeito à legislação, o quadro de regulamentação estabelece regras acerca de três parâmetros, nomeadamente, o preço dos serviços, a entrada do mercado, e o nível de qualidade e segurança que é proporcionado ao cliente.

2.7.1 REGULAMENTAÇÃO DE ACESSO À ATIVIDADE

Segundo (DL nº 251/98), de 11 de Agosto de 1998 reestruturou-se o acesso à atividade e ao mercado dos táxis.

¹⁸ Sobre a *mytaxi* - <https://mytaxi.com/pt/>

A atividade de transporte em táxi, por lei pode apenas ser executada cooperativas, sociedades comerciais ou por empresários em nome individual (no caso de exploração de um único veículo) licenciados.

O procedimento para ¹⁹Licenciamento das empresas, caracteriza-se pela emissão de um alvará pela entidade IMT (Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.). O alvará é intransmissível e com validade máxima de cinco anos, com possibilidade de renovação.

No começo da atividade, é necessário garantir o capital social para constituição de sociedades comerciais ou cooperativas. Contudo, no caso das sociedades por quotas e sociedades unipessoais, este valor mínimo deixou de ter carácter obrigatório de acordo com o (DL nº33/2011), de 7 de Março, sendo possível os sócios definir um montante livremente. No entanto, no momento da renovação, o valor de capital e reservas deve ser igual ou superior a 1000€ por cada veículo licenciado.

2.7.2 RESTRIÇÃO DE ACESSO AO MERCADO

Segundo AdC(2016) , o mercado está sujeito a condicionamentos de carácter quantitativo, ou seja, são definidos limites pré estabelecidos para o número de operadores. Estes números são definidos, no mínimo a cada dois anos, pelos representantes municipais, sendo os contingentes determinados por freguesia, e regidos por uma série de critérios, aos quais englobam o ordenamento do território, a acessibilidade, a proteção do ambiente, oportunidade de escolha da forma de contratar o serviço.

Após as empresas receberem o alvará emitido pelo IMT, estas tem a possibilidade de licenciar os veículos²⁰ para transporte em táxi. As licenças são emitidas pelas Câmaras Municipais, através de concurso público, dentro de contingentes fixos, com tempo de duração não inferior a 2 anos, e caducam em simultâneo com os alvarás. O número que é atribuído à licença deverá ser inscrito nos guarda-lamas da frente e na traseira das viaturas, assim como, o nome da freguesia ou concelho a que a viatura pertence.

De acordo a AdC (2016), o regime de acesso que está atualmente em vigor, coloca restrições ao exercício da atividade na prestação de serviços de táxi, em prol do regime

¹⁹ IMT – Regulamentação da Atividade de Transporte em Táxi: [Licenciamento de Empresas](#)

²⁰ IMT – Regulamentação da Atividade de Transporte em Táxi: [Licenciamento de Veículos](#)

de estacionamento fixado com antecedência pelos municípios no âmbito do licenciamento:

- 1-Livre: os táxis podem circular livremente à disposição, sem haver locais obrigatórios para o seu estacionamento;
- 2- Condicionado: os táxis podem estacionar em locais reservados para o efeito, até ao limite dos lugares fixados;
- 3- Fixo: os táxis são obrigados a estacionar em locais determinados e constantes da respetiva licença;
- 4- Escala: os táxis são obrigados a cumprir um regime sequencial de prestação de serviço.

O enquadramento legal, de acordo o relatório do AdC, contempla ainda os regimes específicos de contingência, que têm como base obter respostas a considerações de coordenação do serviço de táxi com terminais de transporte terrestre, marítimo, aéreo, e ainda contingentes especiais para táxis para pessoas com mobilidade reduzida, aplicável sempre que a necessidade deste tipo de veículos não possa ser assegurada pela adaptação dos táxis existentes.

2.7.3 REGIME DE PREÇOS

De acordo com a AdC (2016), os prestadores dos serviços de táxi estão sujeitos a uma política de preços pré estabelecidos. Isto é o tarifário é definido através de uma convenção entre a Direção Geral das Atividades Económicas (DGAE), o Ministério da Economia, e pelas Associações representadas pelo setor de táxis.

Os preços dos serviços de táxi em vigor (anexo 1) foram estabelecidos em convenção assinada em 27 de Dezembro de 2012, entre a DGAE, ANTRAL e a Federação Portuguesa do Táxi (FPT). Segundo a AdC (2016), o respetivo acordo refere as seguintes normas:

- Deve ser cobrada uma tarifa diurna e uma tarifa noturna²¹;
- As tarifas urbanas²² e ao quilómetro são aplicadas sob a forma de tarifas em duas partes

²¹ Tarifa noturna com valor mais elevado

- As frações de percurso e de tempo são calculadas, respetivamente, em função dos preços negociados para o quilómetro e para a hora de espera;
- Em serviços a percurso podem ser estabelecidos preços para determinados itinerários, em adenda à convecção;
- Ao táxi com distintivo, é aplicada uma tarifa diurna (das 6h às 21h) e noturna (das 21h às 6h) todos os dias 24/7 incluindo feriados.
- Pode ser cobrado um valor adicional²³

Segundo o relatório (AdC), a convecção de preços determina como são calculadas e taxadas as várias tarifas aplicáveis, respetivamente, a tarifa um (tarifa urbana), a tarifa três (serviço com retorno em vazio), a tarifa cinco (serviço com retorno ocupado) e tarifa seis (tarifa à hora) ver anexo 1. A Convecção de preços indica também a existência de um taxímetro no veículo, visível para ao passageiro e deviammente aprovado, é condição essencial para a aplicação do sistema acima referido.

De acordo a Adc (2016), os termos para o regime atual de preços, referido no (DL nº 297/92), reside na redução da divergências na informação geral dos preços, ou seja, é necessário garantir aos clientes o conhecimento antecipado de todas as condições de transporte, bem como, o estabelecimento de garantias e de controlo na transparência perante os clientes. Os autores referem também que a principal obrigação de um serviço público, é ser universalmente acessível, ou seja, os táxis não podem recusar transportar passageiros, são considerados transporte públicos e estão autorizados a circular nas faixas Bus.

No que se refere às leis que regulam os preços, a AdC (2016), aferiu que a definição e apresentação dos preços convencionados restringem a concorrência, que e pode implicar perdas de bem -estar. A restrição tem especial relevância com a emergência dos novos modelos de negócio. Ao diminuir a capacidade dos prestadores do serviço de táxi para reagir estrategicamente aos novos concorrentes que entram no mercado.

De acordo com a AdC (2016), as disposições da regulamentação em relação aos preços devem ser flexíveis, dando privilégio, sempre que possível, à liberalização de preços,

²² Tarifas Urbanas - são compostas por uma bandeirada (componente fixa) e por frações de percurso e de tempo (componente variável);

²³ Valor adicional, devido à chamada telefónica, bagagem e transporte.

em particular nas estruturas, onde as falhas de mercado têm menos significância, tal como, os serviços pré-contratados.

Caso sejam encontradas falhas no mercado ou se pretenda privilegiar determinadas fins de política pública em postos específicos tais como, praças de táxis, (através de um nível de regulação de preços mais elevado). A investigação defende que a intervenção regulatória deve restringir-se ao estritamente necessário para atingir o seu fim.

Numa visão que se decida por flexibiliza os preços o estado indica que devem ser ponderadas outras questões que tenham consequências na concorrência e na transparência de preços existente no mercado. Neste sentido, devem ser implementadas medidas que obriguem à publicação de preços e à notificação de alterações nos mesmos, e as diretrizes quanto à estrutura de preços a praticar.

REGULAÇÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DO SERVIÇO

De Acordo com a AdC (2016), a regulamentação da qualidade abrange um conjunto de conceitos de componente técnica relacionada com a segurança e as características do serviço prestado, relativamente, ao motorista e à viatura que asseguram o transporte dos clientes.

No modo tradicional, a decisão de regulamentação da qualidade na prestação deste tipo de serviços é justificada com a existência de divergências na informação. Visto que o cliente, quando solicita o serviço, não sabe a qualidade do serviço que lhe será prestado.

Desse modo, a AdC(2016) sustenta que o fato de não haver regulação da qualidade, poderia criar condições favoráveis a que os prestadores de serviços se descurem, nos aspetos de qualidade e na segurança.

Ainda assim e segundo os autores, num cenário de desregulação em que seja possível a diferenciação da oferta e a construção de uma reputação, através da utilização de uma "marca". A divergência de informação diminui, e são criados incentivos a concorrer em qualidade, ou seja, permitir ao cliente optar com base no seu histórico de experiências e/ou *feedback* de outros utilizadores. Esta medida teria um impacto positivo à semelhança da forma como as plataformas digitais, incorporam o sistema de avaliação por parte do utilizador ao serviço prestado de modo a filtrar profissionais com as notas mais baixas aumentando assim a qualidade do serviço. A AdC, acredita que este tipo de desenvolvimento pode criar condições para uma maior concorrência com base na qualidade de serviço prestado. Contudo, o relatório AdC indica também que, existem

aspectos a serem corrigidos no mercado e que derivam da necessidade permanente de garantir a segurança dos clientes em quaisquer circunstâncias e da existência de questões de segurança imperceptíveis para o consumidor. Estes aspectos justificam a necessidade de uma regulação ao nível da qualidade e segurança nos serviços prestados.

Neste sentido, e no que diz respeito aos aspetos de qualidade que não se relacionam com a segurança, e de acordo com o relatório, é mais fácil avaliar o serviço prestado pelo utilizador após a sua utilização.

Neste âmbito, os novos modelos de negócio das plataformas digitais apresentam-se como uma alternativa válida, já que, os mecanismos de avaliação e reputação atribuídos, têm o potencial de atenuar os problemas associados à informação divergente. Reduzindo desta forma a incerteza com que o cliente opta pelo serviço. Deste modo, a diferenciação da qualidade do serviço ocorrerá como resultado da concorrência entre os vários prestadores no mercado. Não obstante a AdC (2016) defende que a regulamentação, deve cingir-se o mínimo necessário para assegurar a resolução das falhas do mercado, e atingir os objetivos de políticas públicas, não devendo colocar barreiras à entrada desnecessárias e inibidoras de concorrência.

Resumidamente, e conforme os autores, podemos indicar que a regulação de alguns aspetos, nomeadamente, a cobrança do serviço, e as características das viaturas. Como consequência a respetiva uniformização limita a possibilidade de os prestadores de serviços se descartarem perante os utilizadores.

A diferenciação do serviço é posta de lado enquanto instrumento de concorrência, já que se impede o surgimento de motoristas especificamente direcionados para determinados nichos de procura, como por exemplo, utilizadores que procuram veículo elétricos. Neste caso, a AdC, refere que se deve avaliar que, com a liberalização de preços e com o acesso ao mercado, pode levar a uma maior diversificação da oferta e a uma diminuição dos custos associados à atividade.

2.8 TRANSPORTE INDIVIDUAL E REMUNERADO DE PASSEIROS EM VEÍCULOS DESCARACTERIZADOS A PARTIR DE PLATAFORMA ELETRONICA (TVDE)

Com o avanço das novas tecnologias, várias empresas tem vindo a apostar em novas formas de solicitação de serviços de transportes em veículos ligeiros, ou seja a partir de plataformas digitais. As plataformas *online* funcionam essencialmente por geolocalização²⁴ (GPS) dos utilizadores e dos motoristas, com suporte aos dados móveis de internet, o pagamento do serviço referente às viagens é efetuado através do cartão de crédito, evitando deste modo, o envolvimento do pagamento deste serviço em dinheiro, contribuindo assim para a segurança mútua dos intervenientes.

Este novo modelo de negócio denominado de transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica TVDE entra em Portugal em Junho de 2014²⁵ com a plataforma *Uber*, seguindo da *Cabify* em Maio de 2016, de seguida a *Taxify* (atualmente com nome de *Bolt*) em Janeiro 2019, e posteriormente em Setembro de 2018 entra *Chauffeur Privé* (atualmente com o nome de *Kapten*) a fechar o leque das plataformas digitais de transporte.

Deste modo, podemos referir que as potencialidades associadas às plataformas digitais oferecem oportunidades muito relevantes à economia num contexto geral, promovendo assim no mercado a concorrência na prestação de serviços no transporte de passageiros em veículos ligeiros. Permitindo a eficiência económica como o aproveitamento da capacidade instalada em vários tipos de serviços.

Em Portugal assistiu-se ao processo de regulação, da atividade TVDE com uma grande contestação do setor de táxis. Este, sentindo que a concorrência seria desleal ao nível do serviço e do preço oferecido pelas plataformas *online*, fez com que a AdC realize-se um relatório em Dezembro de 2016 com medidas e regras para a regulamentação da atividade TVDE. Este relatório solicitado pelo governo e apresentado na Assembleia da República, foi conforme já referido, aprovado em Março de 2018 pela maioria no parlamento.

²⁴ ato ou efeito de geolocalizar; processo de localização espacial de algo ou alguém, por meio da atribuição de coordenadas geográficas passíveis de serem transmitidas e enquadradas num dado sistema de referência

²⁵ Notícia do site Observador no dia 5 de Julho 2014

<https://observador.pt/2014/07/05/uber-chegou-lisboa-mas-ha-espaco-para-todos/>

Contudo, e devido a aspetos menos concretos na proposta, o Presidente da República²⁶ decidiu devolver a proposta ao parlamento sem promulgação.

A proposta foi reajustada pelo Parlamento conforme o indicado pelo Presidente da República em Julho de 2018. O Presidente promulgou a Lei n.º 45/2018- Regime jurídico da atividade de transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaraterizados a partir de plataforma eletrónica.

A 1 de Novembro 2018 a Lei TVDE entrou em vigor, com a respetiva de regulação no mercado TVDE.

2.8.1 REGULAMENTAÇÃO TVDE

De acordo com o (DL 45/2018), a atividade TVDE é denominado pelo regime jurídico da atividade de transporte individual de transporte e remunerado de passageiros em veículos descaraterizados a partir de plataforma eletrónica.

A prestação de um serviço TVDE dá-se quando o motorista aceita o pedido do serviço de um operador (*Uber, Cabify, Bolt ou Kapten*), para recolha do cliente ao ponto A para o ponto B, terminando o serviço quando o cliente abandona o veículo.

2.8.2 TVDE CONDIÇÕES DE ACESSO À ATIVIDADE

Segundo o (DL 45/2018) em vigor, a atividade TVDE pode ser exercida apenas por pessoas coletivas que efetuem transporte passageiros remunerado, em território Nacional.

O início da atividade de operador depende do licenciamento no Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P., (IMT,I.P.). O licenciamento deverá ser solicitado mediante preenchimento de um formulário por via eletrónica, disponibilizado pelo Balcão do Empreendedor.

Os interessados poderão ser dispensados da apresentação dos requisitos obrigatórios caso tenham algum cargo na autoridade administrativa pública nacional, desde que seja validado pelo IMT.

De acordo com o (DL 45/2018) a idoneidade do operador TVDE, é efetuada aos representantes dos órgãos de administração, comprovada através da consulta do

²⁶ Marcelo Rebelo de Sousa 20º Presidente da República de Portugal eleito 24 de Janeiro de 2016

certificado de registo criminal. Caso verifique-se incidências no certificado do registo criminal o acesso à atividade fica condicionada e podendo ser reprovada.

A licença tem uma duração máxima de 10 anos, podendo ser renovada por períodos suplementares de cinco anos, desde que os requisitos de acesso à atividade se mantenham os mesmos.

2.8.3 EXERCICIO DA ATIVIDADE

Segundo o (DL 45/2018) prevê que o serviço TVDE só poderá ser contratado mediante solicitação prévia realizada através da plataforma eletrónico, consoante um acordo de adesão celebrado, onde os utilizadores tem acesso às condições gerais do serviço.

As viaturas que prestam o serviço TVDE não podem fazer a recolha dos utilizadores na via pública, mediante solicitação no local (*hailing*), nem em praças dedicadas do serviço de táxi.

De acordo com o (DL 45/2018) refere que a plataforma deve obrigatoriamente oferecer um serviço que possibilita aos clientes, efetivos e potenciais, a hipótese de solicitar uma viatura com capacidade de transportar passageiros com mobilidade reduzida, bem como os seus meios de locomoção. Segundo o mesmo (DL 45/2018), o serviço prestado tem a obrigatoriedade de transportar cães guia para utilizadores invisuais e em cadeiras de rodas. Caso a plataforma eletrónica não consiga garantir as condições imediatas destes serviços específicos, deverá informar automaticamente o cliente de outros prestadores de serviço que tenham o serviço disponível.

2.8.4 DIREITO À IGUALDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO DO SERVIÇO TVDE

De acordo com o (DL 45/2018, artigo 7.º), os utilizadores, efetivos e potenciais, têm igualdade de acesso aos serviços de TVDE, não podendo os mesmos, ser recusados pelo prestador em razão, nomeadamente, de ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, situação económica, origem ou condição social, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica ou raça, território de origem, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical.

Caso exista recusa do serviço TVDE, o mesmo só poderá ser recusado, sempre que não existam condições de segurança na circulação do veículo, em vias ou locais de notório

perigo, o serviço também pode ser recusado consoante o comportamento suspeito por parte do cliente.

A Lei (DL 45/2018) indica que só podem conduzir veículos TVDE os motoristas registados nas plataformas eletrónicas.

Desse modo o motorista que presta o serviço ao operador TVDE deve cumprir, os seguintes requisitos obrigatoriamente:

- Ser titular de carta de condução há mais de três anos para a categoria B com averbamento no grupo 2;
- Deter certificado de curso de formação²⁷ rodoviária para motoristas,
- Dispor de um contrato escrito que titule a relação entre ambas as partes (operador e motorista).

2.8.5 REQUISITOS PARA REGISTAR VEÍCULOS NA PLATAFORMA TVDE

Segundo o (DL 45/2018, artigo 12º.), só é possível ser utilizados viaturas inscritas pelos operadores TVDE, na plataforma eletrónica, cumprindo todos os requisitos legais para a circulação da viatura tais como, seguros, inspeção, selo.

Na atividade TVDE apenas se pode utilizar veículos automóveis ligeiros de passageiros com matrícula portuguesa, com lotação máxima de nove lugares, contando com o motorista. As viaturas não podem ter mais de sete anos, desde a data da primeira matrícula.

Após um ano à data da primeira matrícula os veículos devem realizar uma inspeção técnica periódica (IPO). As viaturas que prestam serviço TVDE são obrigadas a terem, o seguro de responsabilidade civil, este seguro assegura aos passageiros transportados os respetivos prejuízos.

²⁷ O curso de formação é válido pelo período de cinco anos, deve ter uma carga horária a definir por portaria do membro do Governo competente, e integrar especificamente módulos relativos a comunicação e relações interpessoais, normas legais de condução, técnicas de condução, regulamentação da atividade, situações de emergência e primeiros socorros.

Os veículos são obrigados a circular com um dístico, que seja visível a partir do exterior e amovível com as seguintes características (figura 4)

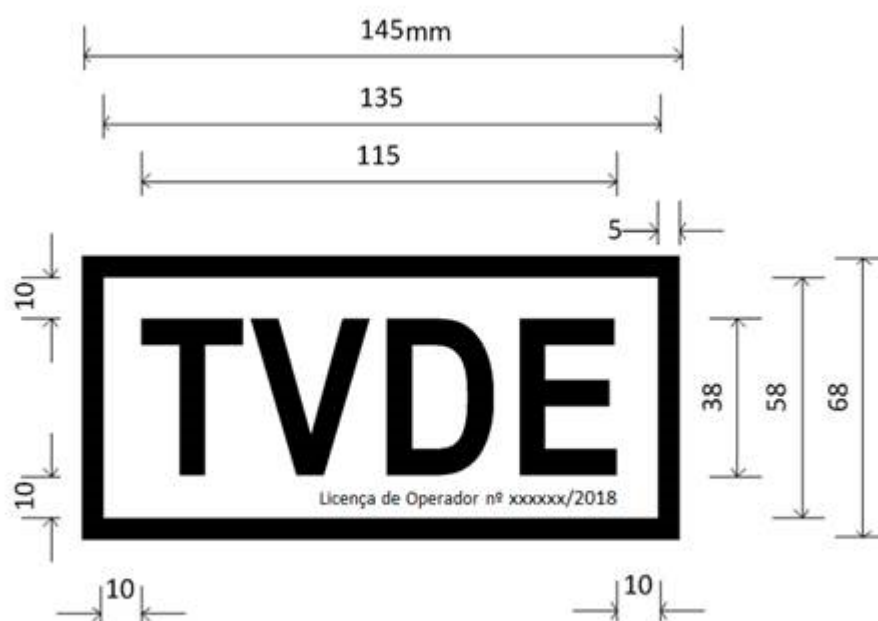


Figura 4 - Dístico licença de operador TVDE

Fonte: site do IMT (2019)

Todos os veículos que prestam o serviço TVDE são proibidos de exibição ou colocação de publicidade no exterior ou interior do veículo. Os veículos que efetuem TVDE não têm permissão para circular nas faixas de rodagem e nas vias de trânsito, destinadas ao transporte público de passageiros, aprovado pelo (DL 114/94, artigos 76.º e 77.º)

2.8.6 TEMPO DE DURAÇÃO DA CONDUÇÃO DO MOTORISTA

Não é permitido, ao motorista, a condução de mais de dez horas num período de 24 horas, independentemente do número de plataformas, que este esteja registado. Neste sentido os operadores devem implementar mecanismos que garantam o cumprimento desta regra.

2.8.7 PREÇO E PAGAMENTO DO SERVIÇO

A prestação do serviço TVDE é cobrada pela aplicação de uma ou mais tarifas mediante a distância e do tempo percorrido em viagem, ou de um valor fixo prévio aplicado após solicitação do serviço. O operador da plataforma cobra uma taxa de intermediação no valor máximo de 25%

O pagamento do serviço é registado e processado pela plataforma eletrónica, sendo atualmente, disponível o pagamento através de meios eletrónicos nomeadamente cartão de crédito.

De acordo com (DL 45/2018) as plataformas eletrónicas tem a obrigatoriedade de disponibilizar antes e durante todas as viagens informações relacionadas com o serviço contrato nomeadamente;

- A informação, de forma clara, suficiente e transparente, relativamente aos termos e condições dos serviços disponibilizados;
- O preço da viagem, e dos elementos que compõem a fórmula de cálculo e respetivo fator de ponderação, nos termos do (DL 45/2018, artigo 15.º);
- A utilização de mapas digitais (GPS) para acompanhamento em tempo real da rota do ponto A ao ponto B;
- Meios, credíveis, transparentes e fiáveis para avaliação da qualidade do serviço por parte do cliente, através de uma avaliação de 0 a 5 relativa a cada viagem, bem como o link para apresentação de reclamações e queixas;
- Identificação do motorista, onde consta o número da licença TVDE e a sua fotografia de perfil;
- Identificação do veículo de TVDE com a respetiva fotografia, assim como a matrícula, marca e modelo, com o ano de fabrico e o número de lugares.
- Obrigatoriedade da emissão de fatura eletrónica, nos termos do (DL 45/2018 artigo 15.º²⁸)

O (DL 45/2018) obriga que serviço deve disponibilizar um botão eletrónico para apresentação de queixas e reclamações, de forma perceptível e facilidade de acesso na

²⁸ Preço e pagamento do serviço

página principal da plataforma, que redirecione o cliente para o Livro de Reclamações Eletrónico²⁹.

2.8.8 SUPERVISÃO, FISCALIZAÇÃO E REGIME SANÇÕES

Segundo o (DL 45/2018) a Lei em vigor à atividade em que os intervenientes operadores de plataformas eletrónicas, operadores TVDE, bem como dos veículos e motoristas de TVDE, é objeto de supervisão e regulação pelas entidades competentes, designadamente pela AMT e pelo IMT, I. P., no âmbito das respetivas atribuições.

2.8.9 ENTIDADES FISCALIZADORAS

A fiscalização do cumprimento das disposições da presente Lei compete às seguintes entidades, no quadro das suas competências:

- a) IMT, I. P.;
- b) AMT;
- c) Autoridade para as Condições do Trabalho;
- d) Instituto da Segurança Social, I. P.;
- e) Guarda Nacional Republicana;
- f) Polícia de Segurança Pública;
- g) Autoridade Tributária;
- h) Comissão Nacional de Proteção de Dados.

2.8.10 REGIME SANCIONATÓRIO

As infrações às disposições da presente lei constituem contra-ordenações, sempre que não se cumpra o que está devidamente regulamentado aplicando o regime geral das contra-ordenações³⁰.

²⁹ Link <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>

³⁰ São sancionadas com coima de (euro) 2000 a (euro) 4500, no caso de pessoas singulares, ou de (euro) 5000 a (euro) 15 000, no caso de pessoas coletivas, as seguintes infrações, praticadas com dolo ou negligência.

2.9 O QUE DISTINGUE O GRUPOS PROFISSIONAIS TÁXIS E TVDE EM TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR

Segundo o documento elaborado pelo Ministério do Ambiente³¹ compara-se as obrigações legais onde se aplicam aos dois grupos de transporte de passageiros em veículos ligeiros apresentados os pontos na tabela 6.

	TÁXIS	TVDE
IMPOSTOS		
ISENÇÃO DE ISV	70%	Não
ISENÇÃO DE IUC	Sim	Não
ATIVIDADE	IVA 6%, IRC sobre lucros	IVA 6%, IRC sobre lucros
CONTRIBUIÇÃO DE REGULAÇÃO E SUPERVISÃO	Não	5%
DEDUÇÃO DO IVA COM DESPESAS	Sim	Não
DEDUÇÃO DO IVA GASÓLEO	Sim	Não
LICENCIAMENTO		
LICENÇA/ALVARÁ	Entre 100€ a 400€	200 €
FORMAÇÃO MOTORISTA		
FORMAÇÃO INICIAL	125h	50h

³¹ Notícia do site Observador no dia 24 de Setembro 2018

<https://observador.pt/2018/09/24/o-que-distingue-taxis-e-plataformas-como-a-uber-aos-olhos-da-lei-em-12-pontos/>

SEGUROS		
OBRIGATORIEDADE	Sim	Sim
VEÍCULOS ELÉTRICOS		
APOIOS À AQUISIÇÃO	Sim	Não
IDADE DO VEÍCULO		
LIMITE DE IDADE	Sem limite de idade	Máximo 7 anos
ACESSO AO MERCADO		
CONTIGENTAÇÃO	Sim (definidos pelos municípios)	Não
TARIFÁRIO		
FIXO	Sim (definido DGAE)	Não
UTILIZAÇÃO DA VIA PÚBLICA		
ESTACIONAMENTO DEDICADO	Sim	Não
HAILING	Sim	Não
VIA BUS	Sim	Não
HORAS DE CONDUÇÃO		
LIMETES DE CONDUÇÃO	Não	10h nas ultimas 24h

PUBLICIDADE		
NO VEÍCULO	Sim	Não

Tabela 6 - Comparação da legislação dos dois grupos

É possível verificar assim, que em termos de legislação os grupos apresentam alguns pontos diferentes. O grupo profissional de táxis tem maior número de benefícios, esta situação, prende-se essencialmente não só, pelo tempo de atividade que o setor de táxis tem no país, como também, por serem considerados um transporte público, e o que isso, representa em termos sociais e culturais.

Sabendo que os motoristas TVDE por serem novos no mercado têm condições de acesso diferentes e com menos benefícios. No entanto no decorrer do tempo a tendência será os dois grupos apresentarem condições semelhantes em termos de obrigações e benefícios.

CAPÍTULO III – METODOLOGIA

Neste capítulo vamos desenvolver a parte empírica do estudo, que envolveu o grupo profissional de táxis e motoristas TVDE, relacionando os motoristas dos dois grupos. Esta investigação tem como objetivo principal determinar a motivação e satisfação dos motoristas de ambos os grupos no distrito de Lisboa. Vamos caracterizar a amostra e indicar os procedimentos adoptados na recolha dos dados.

Em todas as investigações é necessário responder a algumas perguntas de partida, tais como:

Qual o caminho?

O porquê desse caminho?

Que métodos e técnicas utilizadas para chegar a esse caminho?

É deste modo, que a metodologia assume uma componente indispensável para investigação, já que é essencial para qualquer processo de estudo de forma a se obter informação de qualidade para dar resposta ao problema em estudo. Fortin (2009, p.72)

A metodologia do trabalho foi escolhida através do estudo de caso com base em dois grupos profissionais de transporte de veículos para que fosse possível, à *posteriori*, comparar a satisfação e motivação entre eles, com base nos resultados obtidos.

Segundo Yin (1994,p.13) “o estudo de caso é uma investigação empírica que explora um fenómeno contemporâneo de forma detalhada e dentro do seu contexto real (...)”. Centra-se num método de pesquisa que faz abordagens específicas, com base na vida real, para a recolha e a análise de dados. Esta metodologia pode incluir a análise de um indivíduo, grupo, fenómenos organizacionais, sociais entre outros.

3.1 HIPÓTESES PARA INVESTIGAÇÃO

Segundo Saunders et al. (2007) (citado em Abdulla J. M., 2009, p. 123) as hipóteses são suposições testáveis sobre a relação entre duas ou mais variáveis a partir da teoria.

A utilização das hipóteses é vista pelos investigadores como uma ferramenta fundamental na investigação científica, para verificação das relações entre variáveis no modelo teórico (Fortin, Côté & Fillion, 2009, p.53).

O modo mais usado na apresentação das hipóteses é onde se constata ou não a hipótese nula. A hipótese nula (H_0) conclui que não existe relação entre as variáveis e a hipótese alternativa (H_1) conclui que a existe associação entre as mesmas variáveis.

Caso hipótese nula (H_0) é rejeitada, podemos concluir que a hipótese alternativa (H_1) é confirmada.

Sendo assim, na nossa investigação às hipóteses apresentadas, seguem o seguinte formato:

Hipótese 1:

H1: Existem diferenças estatisticamente significativas entre o setor profissional e o grau de motivação global e grau de satisfação global.

Hipótese 2:

H2: Existem diferenças estatisticamente significativas entre setor profissional e as características do trabalho.

Hipótese 3:

H3: Existem diferenças estatisticamente significativas entre o setor profissional e as componentes da satisfação específica.

Hipótese 4:

H4.0: Existem diferenças estatisticamente significativas entre O GSG e os dados pessoais

H4.1: Não existem diferenças estatisticamente significativas na GSG entre género (Feminino/Masculino).

H4.2: Não existem diferenças estatisticamente significativas na GSG entre a faixa etária

H4.3: Não existem diferenças estatisticamente significativas na GSG entre os tipos de estado civil

H4.4: Não existem diferenças estatisticamente significativas na GSG entre os grupos de habilitações literárias.

H4.5: Não existem diferenças estatisticamente significativas na GSG entre a antiguidade na função.

Hipótese 5:

H5.0: Existem diferenças estatisticamente significativas entre o GSG e as componentes da satisfação específica.

H5.1: Não existem diferenças estatisticamente significativas no GMG e na remuneração (A quantidade de salário e benefícios que recebo.).

H5.2: Não existem diferenças estatisticamente significativas no GMG e na variável segurança (Grau de segurança relativamente ao meu futuro na empresa.).

H5.3: Não existem diferenças estatisticamente significativas no GMG e na variável social (A oportunidade de conseguir conhecer outras pessoas enquanto trabalho.).

H5.4: Não existem diferenças estatisticamente significativas no GMG e na variável supervisão (O grau de respeito e de tratamento que recebo do meu superior.).

H5.5: Não existem diferenças estatisticamente significativas no GMG e na variável crescimento (O sentimento de realização que recebo com o meu trabalho.).

No caso em estudo, optamos pelo inquérito por questionário como forma técnica de recolha de dados, segundo Alreck e Settle (1995), o inquérito por questionário é uma forma fácil e rápida e de baixo custo para recolha de informação.

Esta técnica foi escolhida por ser a mais adequada para estudos quantitativos, bem como, para inquirir uma população alargada, sendo também, uma técnica rápida de aplicação, indo assim, de encontro ao que se pretende investigar neste trabalho.

3.2 AMOSTRA

O procedimento de amostragem é um pilar nos estudos de investigação que significa o processo da escolha dos intervenientes na investigação, de acordo com o Charles (1998) (citado em Coutinho, 2013, p.89), refere que amostra é "um grupo de indivíduos ou objetos selecionados para representar a grande parte de uma população de onde provieram".

Amostragem divide-se em várias técnicas, a escolha de cada técnica é definida mediante objetivo do estudo, bem como o tempo definido para a pesquisa e os seus recursos

disponíveis. Os métodos de seleção da amostra podem ser de dois tipos amostragem, probabilística e não - probabilística.

A dimensão da amostra é uma das preocupações a ter em conta no procedimento correto de uma investigação. Não existe números pré-definidos para o tamanho de uma amostra, contudo, é de saber que em termos globais, amostras de maior dimensão garantem *a priori* maior generalização dos resultados, uma vez, que diminuem o erro da amostra (Schutt, 1999) (citado em Coutinho, 2013). Contudo existem autores com outra visão (Best & Kahn, 1993; Charles, 1998; Mertens, 1998) (citado em Coutinho, 2013) que alegam ser mais relevante o tratamento na seleção da amostragem do que o tamanho da mesma.

Para a nossa investigação e segundo o estudo da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) existem em Portugal 13.776 licenças de táxis. No que diz respeito às viaturas TVDE e de acordo com sindicato de motoristas TVDE existem atualmente em Portugal aproximadamente 6000 viaturas registadas nas plataformas digitais. Estas viaturas concentram-se nas seguintes cidades Lisboa, Porto, Algarve e Braga.

De forma a delimitar o nosso estudo e por questões de facilidade de acesso à recolha dos dados o nosso estudo visa investigar os motoristas da zona metropolitana de Lisboa, onde o setor dos táxis tem aproximadamente 3500 licenças (dados do AMT) e as TVDE cerca de 3000 viaturas (fonte sindicato motoristas TVDE).

A investigação contou com uma amostra total de 201 motorista, sendo que 99 correspondem aos motoristas TVDE, 83 representam os motoristas de táxi, e os restantes 19 correspondem aos motoristas que prestam serviço em ambas as categorias.

3.3 TÉCNICAS DE RECOLHA DE DADOS

Relativamente às técnicas de recolha de dados tem como base nos estudos qualitativos, nomeadamente, pesquisa documental feita com base na informação disponibilizada pelos dois setores através do web site e pelos motoristas de ambos os setores.

A medição das variáveis em investigação foi feita através de estudos quantitativos, com a aplicação de um questionário.

O questionário que se realizou foi efetuado com base na adaptação³² de *Job Diagnostic Survey*, de Hackman & Oldham, uma vez que no questionário original encontravam-se perguntas que não tinham relevância para o nosso estudo. O questionário é composto pelos seguintes itens:

Parte 1, Dados demográficos: Género, idade, estado civil, habilitações literárias, grupo profissional, antiguidade na função;

Parte 2, Seções I e II, inclui 16 perguntas que tem como objetivo medir as características do trabalho tais como: variedade de competências, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia e feedback;

Parte 3, composta por 11 perguntas no âmbito da satisfação específica: remuneração, segurança, social, supervisão e crescimento;

Parte 4, Grau de satisfação e motivação global;

Parte 5, Sugestões: campo onde os motoristas podem apresentar algumas sugestões relacionadas com a motivação e satisfação do seu trabalho, podendo também expressar a sua opinião e recomendações acerca do mesmo.

A cada uma destas questões deveram ser respondidas com base na escala de likert de 5 pontos, que mediante o grupo de perguntas pode variar entre 1 = discordo totalmente e 5 = concordo totalmente ou 1=Extremamente/totalmente insatisfeito/desmotivado e 5=Extremamente/totalmente satisfeito/motivado

³² Consultar Questionário adaptado no Apêndice I

Componente	Conteúdo da Componente
Variedade de competências	Existe variedade nas funções que desempenha? (...) O meu trabalho requer que eu ponha em prática um elevado número de competências complexas. O meu trabalho é bastante simples e repetitivo.
Identidade da Tarefa	O meu trabalho dá-me oportunidade de terminar o que comecei.
Significado da Tarefa	Os resultados do meu trabalho podem afetar muitas outras pessoas. O meu trabalho não é muito importante para o coletivo.
Autonomia	O meu trabalho exige que tenha autonomia, isto é, em que medida o meu trabalho permite que seja você a decidir o modo como o desempenha? O meu trabalho proporciona-me independência e liberdade razoável em relação ao modo como o desempenho.
Feedback	Até que ponto, o trabalho em si lhe fornece informação – <i>feedback</i> - sobre o seu desempenho?
- Do trabalho	O simples desempenho das funções inerentes ao meu trabalho dá-me várias oportunidades para perceber se o estou a fazer corretamente.
- Dos superiores	O meu trabalho em si dá-me poucas pistas em relação à qualidade do meu desempenho.
- Relação com os colegas	Até que ponto, é frequente ou seus superiores ou colegas lhe dizerem o quanto está a desempenhar bem o seu trabalho? Os superiores dizem-me muitas vezes quando acham que estou a fazer um bom trabalho. Os meus colegas e superiores quase nunca me dizem que estou a realizar um bom trabalho. Até que ponto o seu trabalho requer que trabalhe com outras pessoas (como clientes ou colegas dentro da organização)?
Motivação Geral	Considerando o seu trabalho nesta empresa, de uma forma geral, diria que o grau de motivação geral é de...
Remuneração	A quantidade de salário e benefícios que recebo.

Tabela 7 - Síntese do questionário

3.4 PROCEDIMENTO DE RECOLHA DOS DADOS

Quanto ao processo de recolha de dados, elaborou-se uma intensa pesquisa sobre a literatura existente nos temas da motivação e da satisfação no trabalho. Posteriormente, fomos pesquisar várias bases de dados disponíveis, com o objetivo de obter material teórico de acordo com a nossa investigação e sustentando assim, a base prática do nosso estudo.

Para caraterizar os dois grupos profissionais fizemos uma pesquisa com informação disponibilizada à legislação em vigor, em websites do setor, com alguns motoristas e com entidades representativas de ambos os grupos profissionais.

Numa primeira fase, foi enviado a ANTRAL, um email a solicitar a colaboração no respetivo inquérito, contudo, e após algumas semanas não nos foi dada qualquer tipo de resposta.

Neste sentido, e de modo a concluir atempadamente o nosso estudo, foi enviado uma mensagem a solicitar a colaboração no inquérito para o grupo de taxistas "Memórias de taxistas" na rede social do *facebook* com cerca de 2200 membros.

Após aprovação dos administradores da página foi enviado um link com o respetivo inquérito, responderam ao inquérito 83 taxistas.

Quanto aos inquiridos do grupo profissional motoristas TVDE, atualmente e de acordo a minha profissão, enquanto gestor de operações na empresa parceira das plataformas eletrónicas, *Bluwalk. Lda*³³, que atualmente, conta com mais de 350 viaturas e 420 motoristas em quatro cidades, Lisboa, Porto, Algarve e Braga. E após a reunião com os administradores da empresa, foi nos dada a aprovação para que os motoristas de Lisboa pudessem responder ao inquérito *online*. Sendo este, enviado para o email dos motoristas, responderam ao questionário 99 motoristas.

3.5 TÉCNICAS DE TRATAMENTO DE DADOS

Relativamente aos dados recolhidos foram processados e analisados com recurso do *software* estatístico *SPSS*³⁴

Através do *SPSS* numa primeira fase, realizou-se a caraterização do perfil dos inqueridos, posteriormente procedemos a análise de médias e desvio padrão, testes de hipóteses paramétricos, como o *One way* Anova e Teste T para duas amostras e o teste de hipóteses não paramétrico, de *Kruskall-Wallis*.

Os dados foram obtidos para um nível de significância de 0,05.

Para análise de conteúdo das sugestões respondidas pelos motoristas e com o objetivo de constatar, quais os aspetos associados com a motivação e satisfação no trabalho com

³³ Empresa parceira das plataformas TVDE fundada em 2015 com sede no Porto, atualmente a empresa com maior numero de viaturas (+350) nas plataformas eletrónicas.

³⁴ *statistical package for the social science*

maior importância, a partir dos resultados obtidos com as sugestões, foram construídas duas pirâmides, de acordo com a hierarquia das necessidades de Maslow.

CAPITULO IV – RESULTADOS

4.1 CARATERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Antes de qualquer análise estatística, é essencial analisar a amostra.

Sendo assim, e porque a base deste estudo está na comparação de dois grupos de profissionais TPVL no distrito de Lisboa, a amostra é composta no total por 201 motoristas, dos quais 99 (correspondem a 49,3% da amostra) representando os motoristas TVDE, 83 motoristas (equivalem a 41% da amostra) correspondendo aos motoristas de táxi. 19 motoristas (que representam 9,5%) correspondem a trabalhadores que desempenham as funções de motoristas nos dois setores (gráfico 1).

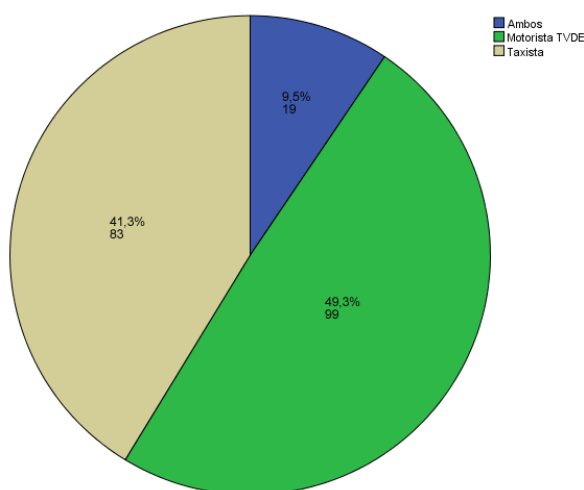


Gráfico 1 - Caraterização da Amostra grupo profissional

	Género	Faixa Etária	Estado Civil	Setor Profissional	Habilitações Literárias	Antiguidade na Função
N Válidas	201	201	201	201	201	201
Ausente	0	0	0	0	0	0

Tabela 8 - Distribuição da amostra pelo total de respostas

Relativamente ao género dos motoristas da amostra em estudo, podemos considerar que existe um género dominante no setor, isto é, em termos estatísticos o género

masculino representa (84,60%) da amostra enquanto, o género feminino corresponde apenas a (15,40%). No que diz respeito à comparação dos vários grupos esta tendência é semelhante o género masculino continua a ter uma representação significativa, assim no grupo profissional de táxis, o género masculino prevalece com (83%) em relação ao feminino com (17%). No grupo profissional de motoristas TVDE, o género masculino é representado por (86%) em relação ao género feminino com (14%). Já os motoristas que trabalham nos dois grupo profissionais, o género masculino tem maior representação com percentagem de (84%) em relação com o género feminino com (16%) (gráfico 2 e 3).

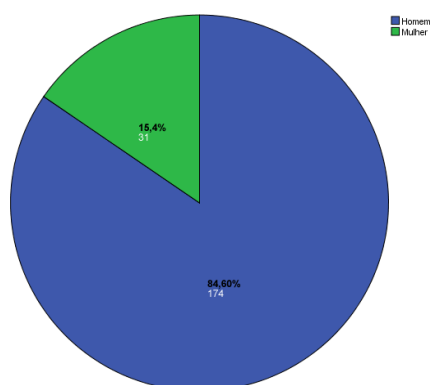


Gráfico 2 - Caracterização Amostra por Género

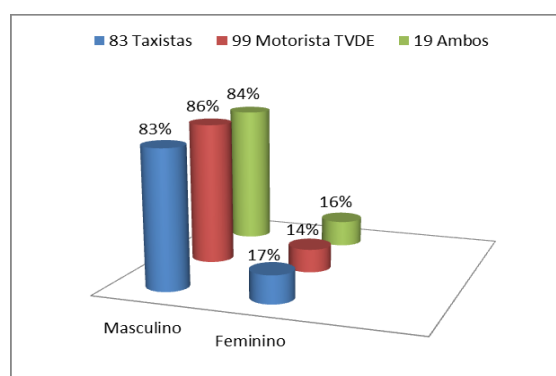


Gráfico 3 - Caracterização da Amostra por Género entre os Grupos Profissionais

Quanto à idade, as faixa etárias predominantes são as que estão compreendidas entre as idades de 36 a 45 anos com uma representação de (31,3%), e o escalão dos 46 aos 55 anos com (30,8%), o que menos se evidencia é a faixa etária com idade até aos 25

anos. Contudo quando comparamos os grupos profissionais verifica-se que existem ligeiras diferenças entre eles, pode-se constatar que no grupo profissional de táxis a faixa etária predominante é a idade de 46 a 55 anos com (42%). No grupo profissional dos motoristas TVDE a faixa etária 36 a 45 anos é a mais evidente com uma representação de (33%). Os motoristas que trabalham nos dois grupos profissionais o escalão com maior relevância é a faixa etária 36 a 45 anos com (42%), (gráfico 4 e 5).

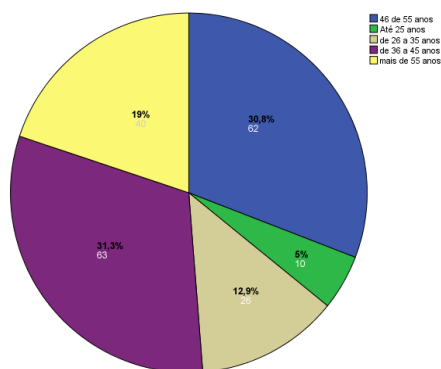


Gráfico 4 - Caracterização da amostra por Faixa Etária

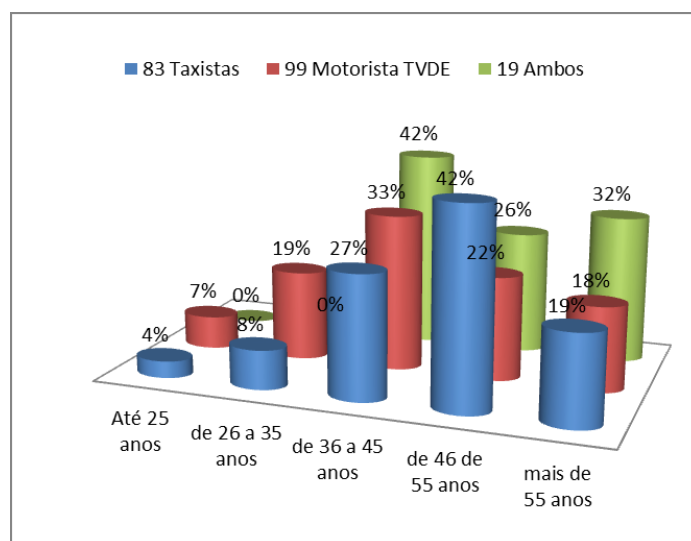


Gráfico 5 - Caracterização da Amostra por faixa etária entre os grupos profissionais

O estado civil que prevalece na amostra é o casado(a) com (47,8%), com menos evidência surge o estado viúvo(a) com apenas (2,5%). Quando da comparação entre os

grupos profissionais, o estado civil casado(a) tem uma maior evidência no grupo profissional de táxis correspondendo a (54%) da amostra. No grupo profissional motoristas TVDE o estado civil casado(a) apresenta-se com maior relevância com (42%). Nos motoristas que trabalham com os dois grupos profissionais o estado civil com maior evidência é casado(a) com (47%). (gráfico 6 e 7).

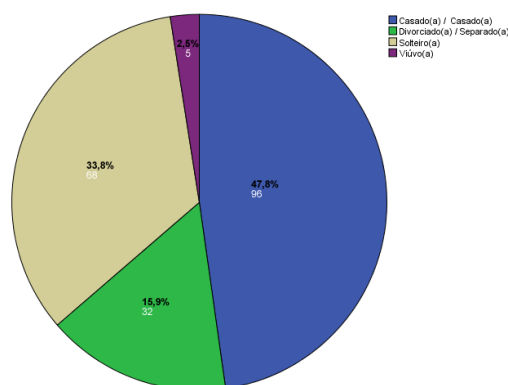


Gráfico 6 - Caracterização da Amostra por Estado Civil

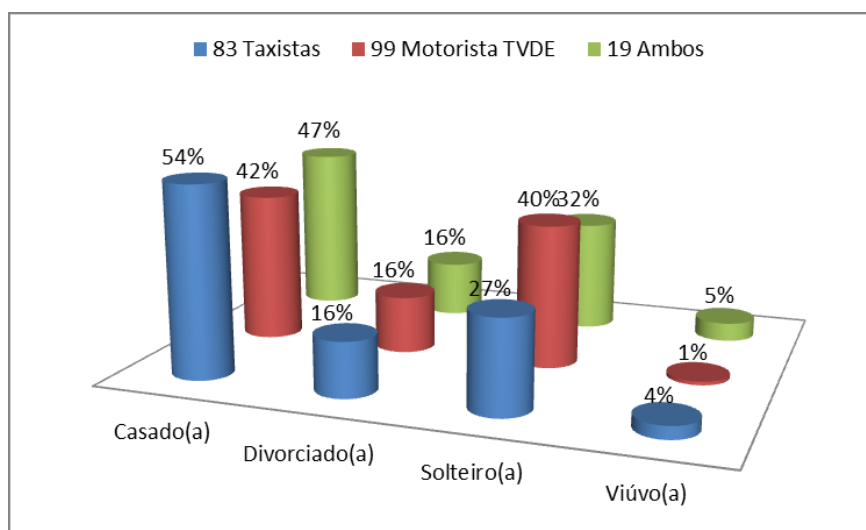


Gráfico 7 - Caracterização da Amostra por estado civil entre os grupos profissionais

Relativamente às habilitações literárias, verifica-se que, maioritariamente a amostra corresponde ao 3º ciclo (9º ano) e o secundário (12º) com representação de (32,8%) e

(34,4%) respetivamente, a habilitação com menor representação é o 1º ciclo (4ºano). No entanto, quando se comparam os grupos profissionais analisa-se que, no grupo profissional de táxis a habilitação predominante é o 3º ciclo (9º ano) com (35%) sendo o 1º ciclo (4º ano) a habilitação com menor expressão (5%). Enquanto que no grupo profissional de motoristas TVDE a habilitação com maior evidência é o ensino secundário (12º) com (37%), com menor representação o 1º ciclo (4º ano) com apenas (1%) (gráfico 8 e 9).

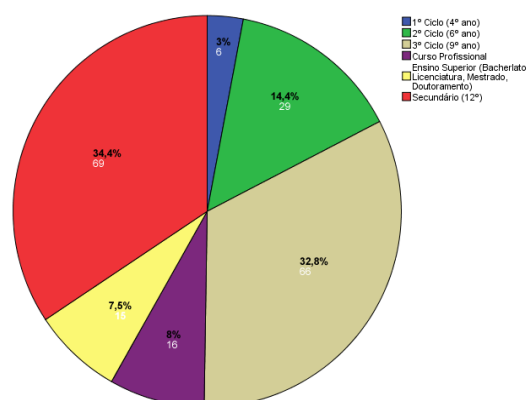


Gráfico 8 - Caracterização da Amostra por Habilitações

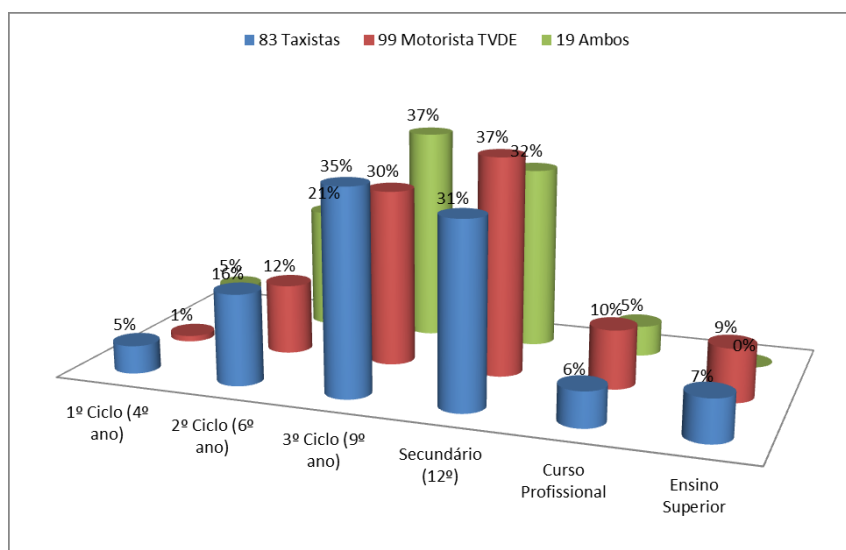


Gráfico 9 - Caracterização da Amostra por habilitações entre os grupos profissionais

Analisando a antiguidade na função de motorista pode afirmar-se que, de uma forma geral a antiguidade na função “12 a 24 meses” tem uma ligeira evidência, representada por (26,4%) da amostra, a antiguidade na função com menor representação corresponde a “6 meses” com (8,5%). Na comparação entre grupos profissionais, constata-se que no grupo profissional de táxi o tempo de antiguidade na função com maior relevância é “mais de 36 meses” com (49%), ao invés o tempo de antiguidade na função com menor evidência corresponde a “6 meses” com representação de (2%). Em relação ao grupo profissional de motoristas TVDE, prevalece a antiguidade na função “12 a 24 meses” com percentagem de (36%), com menor representação a antiguidade na função verifica-se “mais de 36 anos” com apenas (2%). (gráfico 10 e 11).

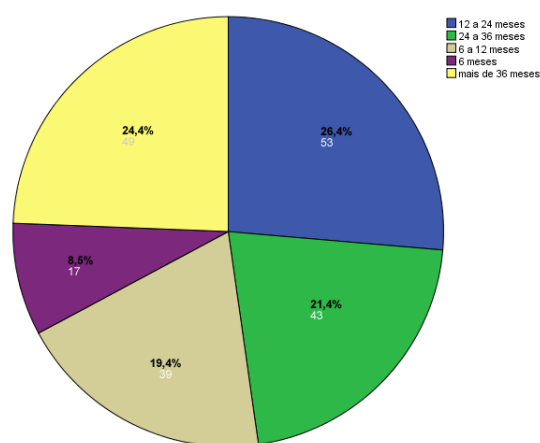


Gráfico 10 - Caracterização da Amostra por Antiguidade na função

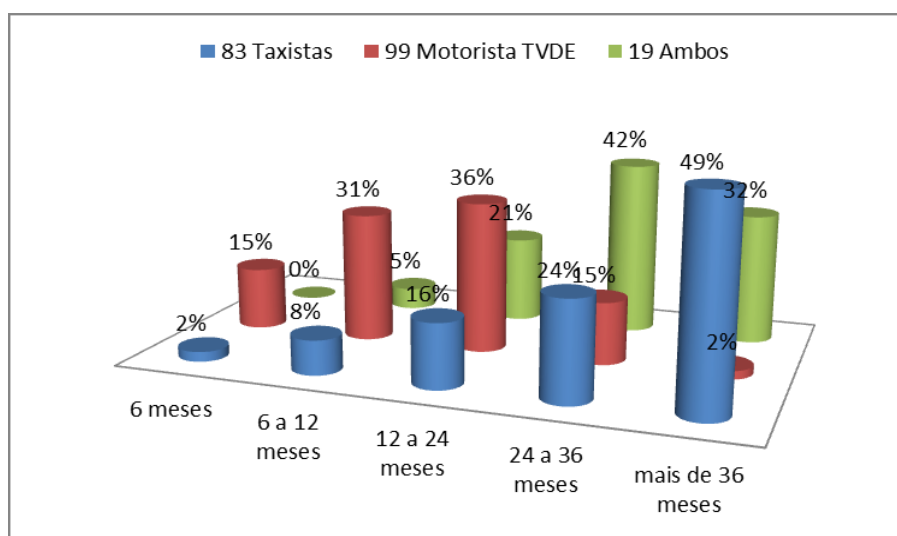


Gráfico 11 - Caracterização da Amostra por antiguidade na função entre os grupos profissionais

Portanto é possível através da análise da tabela 9, aferir que os motoristas de ambos os grupos apresentam perfis semelhantes, verifica-se que ambos os grupos profissionais apresentam características iguais na componente do género e estado civil. Na tabela 9 constam as respostas que tiveram maior evidência em cada um dos grupos profissionais de motoristas.

Tabela 9 - Comparação dos Grupos

	GÉNERO	N	FAIXA ETÁRIA	N	ESTADO CIVIL	N	HABILITAÇÕES	N	ANTIGUIDADE	N
TAXISTA	> Masculino	69	>de 46 a 55 anos	35	> Casado(a)	45	>3º Ciclo (9º ano)	29	> mais de 36 meses	41
MOTORISTA TVDE	> Masculino	85	>de 36 a 45 anos	35	> Casado(a)	42	>Secundário (12º ano)	37	> 12 a 24 meses	36
AMBOS	> Masculino	16	>de 36 a 45 anos	8	> Casado(a)	9	>3º Ciclo (9º ano)	7	> mais de 36 meses	8

4.2 ANÁLISE ESTATÍSTICA

De modo a medir a fiabilidade interna dos dois grandes grupos de variáveis analisados – as **caraterísticas do trabalho** e a **satisfação específica** – decidimos calcular o *alpha de cronbach*³⁵ onde obteve-se um valor de 0,912 e 0,939, respetivamente o que permite concluir que a consistência interna das variáveis que, constituem as caraterísticas do trabalho e a satisfação específica é “quase perfeito” uma vez que, o valor de ambos os grupos de variáveis é > 0,81 (tabela 10).

Grupo	Alpha de Cronbach
Caraterísticas do trabalho	0,912
Componentes da satisfação específica	0,939

Tabela 10 - Cálculo do *alpha de cronbach*

Nesta parte do estudo, é onde os objetivos propostos anteriormente são respondidos

³⁵ Valor de *alpha de Cronbach* pode variar entre 0 e 1 (Maroco e Garcia-Marques, 2006)

através dos resultados obtidos, de forma a concluir se estes foram ou não alcançados, para tal foram formuladas as seguintes hipóteses:

Hipótese 1:

H₁: Existem diferenças estatisticamente significativas entre o setor profissional e o grau de motivação global e grau de satisfação global.

Tabela 11 - Estatística descritiva

	SETOR PROFISSIONAL	N	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
GRAU DE MOTIVAÇÃO GLOBAL	Ambos	19	3,26	0,933
	Motorista TVDE	99	3,23	0,998
	Taxista	83	3,49	1,005
	Total	201	3,34	0,998
GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL	Ambos	19	3,47	0,697
	Motorista TVDE	99	3,18	1,004
	Taxista	83	3,51	0,980
	Total	201	3,34	0,978

Os resultados obtidos através da análise do *Teste de Levene*, permite-nos aferir se existem igualdade de variâncias. No nosso estudo obtiveram-se níveis de significância superiores a 0,05 pelo que, constata-se o pressuposto da igualdade de variâncias (tabela 12)

Tabela 12 - Teste de igualdade de variâncias

	ESTATÍSTICA DE LEVENE	df1	df2	SIG.
GRAU DE MOTIVAÇÃO GLOBAL	0,337	2	198	0,715
GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL	1,196	2	198	0,305

Para responder à nossa primeira hipótese e sabendo que, o teste de *Levene* verifica-se que existe igualdade de variância, recorreu-se ao teste de hipóteses paramétrico *One-Way Anova*, onde se registaram níveis de significância para a motivação e a satisfação superiores a $\alpha = 0,05$ (grau de motivação com $\text{sig.} = 0,199 > \alpha = 0,05$ e grau de satisfação com $\text{sig.} = 0,069 > \alpha = 0,05$) (tabela 13).

Pode verificar-se que o Grau de Motivação Global não é significativamente diferente entre motoristas nos dois grupos profissionais ($\text{sig.} = 0,199 > \alpha = 0,05$) (tabela 13). Sendo as médias dos dois grupos muito semelhantes, taxista 3.49 e motorista TVDE 3.23

De igual modo constata-se que o Grau de Satisfação Global não é significativamente diferente entre os dois grupos profissionais ($\text{sig.} = 0,069 > \alpha = 0,05$) (tabela 13). Contudo as médias entre os grupos, apresentam uma ligeira diferença, os motoristas do grupo profissional de táxis tem uma média ligeiramente superior 3.51 face ao grupo profissional de motoristas TVDE 3.18.

Tabela 13 - Teste Anova

	SOMA DOS QUADRADOS	df ³⁶	MÉDIA DOS QUADRADOS	Z	SIG.
GRAU DE MOTIVAÇÃO GLOBAL	Entre Grupos	3,226	2	1,629	0,199
	Nos grupos	196,088	198	0,99	
	Total	199,313	200		
GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL	Entre Grupos	5,102	2	2,551	0,069
	Nos grupos	186,211	198	0,94	
	Total	191,313	200		

Hipótese 2:

H2: Existem diferenças estatisticamente significativas entre o setor profissional e as características do trabalho.

Para responder a esta questão recorreu-se ao *Teste T* para duas amostras, com o intuito de comparar as cinco características do trabalho de ambos os grupos

³⁶ Df = graus de liberdade; F = Estatística do Teste

profissionais (tabela 14 e 15).

Tabela 14 - Estatísticas descritivas: características do trabalho entre dois grupos profissionais

CARACTERÍSTICA DO TRABALHO	PERGUNTA DO QUESTIONÁRIO	SETOR PROFISSIONAL	N	Média	Desvio Padrão
VARIEDADE DE COMPETÊNCIAS	Existe variedade nas funções que desempenha? Isto é, até que ponto o seu trabalho requer muita variedade de aptidões e talentos?	Motorista	99	3,21	,951
		Taxista	83	3,34	,941
IDENTIDADE DA TAREFA	O meu trabalho dá-me oportunidade de terminar o que comecei.	Motorista	99	3,57	,960
		Taxista	83	3,64	1,089
SIGNIFICADO DA TAREFA	Os resultados do meu trabalho podem afetar muitas outras pessoas.	Motorista	99	3,40	1,009
		Taxista	83	3,76	1,007
AUTONOMIA	O meu trabalho proporciona-me independência e liberdade razoável em relação ao modo como o desempenho.	Motorista	99	3,62	1,057
		Taxista	83	3,63	1,044
FEEDBACK DO MEU TRABALHO	Até que ponto, o trabalho em si lhe fornece informação – feedback - sobre o seu desempenho?	Motorista	99	3,29	,906
		Taxista	83	3,35	1,029
FEEDBACK DOS SUPERIORES	Até que ponto, é frequente ou seus superiores ou colegas lhe dizerem o quanto está a desempenhar bem o seu trabalho?	Motorista	99	3,15	,896
		Taxista	83	3,11	,937
RELAÇÃO COM COLEGAS	Até que ponto o seu trabalho requer que trabalhe com outras pessoas (como clientes ou colegas dentro da organização)?	Motorista	99	3,47	1,053
		Taxista	83	3,73	1,013

CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	PERGUNTA DO QUESTIONÁRIO	Teste de Levene para igualdade de variâncias	teste-t para Igualdade de Médias					
			Z	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média
VARIEDADE DE COMPETÊNCIAS	Existe variedade nas funções que desempenha? Isto é, até que ponto o seu trabalho requer muita variedade de aptidões e talentos?	Variâncias iguais assumidas	,202	,653	-,889	180	,375	-,125
		Variâncias iguais não assumidas			-,890	175,112	,375	-,125
IDENTIDADE TAREFA	O meu trabalho dá-me oportunidade de terminar o que comecei.	Variâncias iguais assumidas	1,569	,212	-,480	180	,632	-,073
		Variâncias iguais não assumidas			-,475	165,082	,636	-,073
SIGNIFICADO TAREFA	Os resultados do meu trabalho podem afetar muitas outras pessoas.	Variâncias iguais assumidas	,464	,496	-	180	,019	-,355
		Variâncias iguais não assumidas			2,366	174,630	,019	-,355
AUTONOMIA	O meu trabalho proporciona-me independência e liberdade razoável em relação ao modo como o desempenho.	Variâncias iguais assumidas	,002	,963	-	180	,947	-,010
		Variâncias iguais não assumidas			0,066	175,186	,947	-,010
FEEDBACK DO MEU TRABALHO	Até que ponto, o trabalho em si lhe fornece informação – feedback - sobre o seu desempenho?	Variâncias iguais assumidas	1,902	,170	-,393	180	,694	-,056
		Variâncias iguais não assumidas			-,389	164,945	,698	-,056
FEEDBACK DOS SUPERIORES	Até que ponto, é frequente ou seus superiores ou colegas lhe dizem o quanto está a desempenhar bem o seu trabalho?	Variâncias iguais assumidas	,082	,775	,316	180	,752	,043
		Variâncias iguais não assumidas			,315	171,563	,753	,043
RELAÇÃO COM COLEGAS	Até que ponto o seu trabalho requer que trabalhe com outras pessoas (como clientes ou colegas dentro da organização)?	Variâncias iguais assumidas	,445	,506	-	180	,093	-,260
		Variâncias iguais não assumidas			1,689	176,596	,092	-,260

Tabela 15 - Teste de Levene e Teste T: caraterísticas do trabalho entre os dois grupos profissionais

Analisando os resultados obtido, constata-se que não existe diferenças significativas nas seguintes caraterísticas: variedade de competências (sig. = 0,375 > α = 0,05), identidade da tarefa (sig. = 0,632 > α = 0,05), e autonomia

(sig. = 0,947 > α = 0,05), feedback (sig. = 0,694 > α = 0,05), feedback dos superiores (sig. = 0,752 > α = 0,05), relação com colegas (sig. = 0,092 > α = 0,05) . De destacar ainda que as médias variam entre 3 e 4, numa escala de 1 a 5 pontos.

Verifica-se que existem diferenças estatisticamente significativas apenas na característica “significado da tarefa” (sig. = 0,019 < α = 0,05).

Sabendo as médias de cada característica do trabalho por grupo profissional, foi possível calcular o Índice Potencial Motivador (IPM). Conforme análise anterior já se verificou que não existem estatisticamente diferenças significativas entre os grupos de profissionais, à exceção do “significado da tarefa” que assume maior evidência no grupo profissional motorista de táxis com uma média de 3.76.

Segundo Hackman e Oldham (1974) referem que a partir da média aritmética entre as várias dimensões Variedade da Tarefa, Identidade da Tarefa e Significado da Tarefa, seguido de uma multiplicação pelas características das dimensões Autonomia e *Feedback*, obtém-se um valor que determina o nível de motivação proporcionado por um trabalho. Este resultado é denominado Potencial Motivador do Trabalho.

FORMULA IPM:

$$\frac{(\text{Variedade da Tarefa} + \text{Identidade da Tarefa} + \text{Significado da Tarefa})}{3} \times \text{Autonomia} \times \text{Feedback}$$

		Média	
		TAXISTA	MOTORISTA TVDE
Caraterísticas do trabalho	Variedade de Competências	3,34	3,21
	Identidade da Tarefa	3,64	3,57
	Significado da Tarefa	3,76	3,4
	Autonomia	3,63	3,62
	<i>Feedback</i> do Trabalho	3,35	3,29
	<i>Feedback</i> dos Superiores	3,11	3,15
	Relação com os Colegas	3,73	3,47

Tabela 16 - Média das caraterísticas no trabalho nos grupos profissionais

Pode verificar-se na (tabela 17) o resultado do cálculo do IPM dos dois grupos de profissionais, onde é possível concluir que no grupo profissional de táxis apresenta um índice potencial motivador mais evidente.

<i>Grupo Profissional</i>		
	TAXISTA	MOTORISTA TVDE
IPM	44,05	40,49

Tabela 17 - Cálculo do IPM por Setor profissional

Hipótese 3:

H₃: Existem diferenças estatisticamente significativas entre o grupo profissional e as componentes da satisfação específica.

Para dar resposta a esta questão optou-se por recorrer ao *Teste T* para duas amostras, com o intuito de comparar as cinco componentes de satisfação específica em ambos os setores (tabelas 18 e 19)

SATISFAÇÃO ESPECÍFICA	PERGUNTA DO QUESTIONÁRIO	SETOR PROFISSIONAL	N	Média	Desvio Padrão
REMUNERAÇÃO	A quantidade de salário e benefícios que recebo.	Motorista TVDE	99	2,86	,958
		Taxista	83	3,05	,909
SEGURANÇA	Grau de segurança relativamente ao meu futuro na empresa.	Motorista TVDE	99	3,14	1,050
		Taxista	83	3,52	,992
SOCIAL	A oportunidade de conseguir conhecer outras pessoas enquanto trabalho.	Motorista TVDE	99	3,69	1,094
		Taxista	83	3,93	1,045
SUPERVISÃO	O grau de respeito e de tratamento que recebo do meu superior.	Motorista TVDE	99	3,32	,998
		Taxista	83	3,63	1,056
CRESCIMENTO	O sentimento de realização que recebo com o meu trabalho.	Motorista TVDE	99	3,39	1,008
		Taxista	83	3,67	1,037

Tabela 18 - Estatísticas descritivas: satisfação específica entre os grupos profissionais

SATISFAÇÃO ESPECÍFICA	PERGUNTA DO QUESTIONÁRIO		Teste de Levene para igualdade de variâncias		teste-t para Igualdade de Médias			
			Z	Sig.	T	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média
REMUNERAÇÃO	A quantidade de salário e benefícios que recebo.	Variâncias iguais assumidas	,001	,970	1,361	180	,175	-,190
		Variâncias iguais não assumidas			1,367	177,233	,173	-,190
SEGURANÇA	Grau de segurança relativamente ao meu futuro na empresa.	Variâncias iguais assumidas	,003	,954	2,472	180	,014	-,377
		Variâncias iguais não assumidas			2,484	177,404	,014	-,377
SOCIAL	A oportunidade de conseguir conhecer outras pessoas enquanto trabalho.	Variâncias iguais assumidas	1,234	,268	1,510	180	,133	-,241
		Variâncias iguais não assumidas			1,516	176,927	,131	-,241
SUPERVISÃO	O grau de respeito e de tratamento que recebo do meu superior.	Variâncias iguais assumidas	,691	,407	1,988	180	,048	-,303
		Variâncias iguais não assumidas			1,978	170,724	,049	-,303
CRESCIMENTO	O sentimento de realização que recebo com o meu trabalho.	Si	,057	,811	1,847	180	,066	-,281
		Variâncias iguais não assumidas			1,842	172,701	,067	-,281

Tabela 19 - Teste de Levene e Teste t: satisfação específica entre os grupos profissionais

Pode verificar-se que não existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos profissionais e a “remuneração” ($sig. = 0,175 > \alpha = 0,05$). O mesmo acontece com a componente “social” ($sig. = 0,133 > \alpha = 0,05$) e o “crescimento” ($sig. = 0,066 > \alpha = 0,05$). Constatase que existem diferenças estatisticamente significativas na relação entre os grupos profissionais e a “segurança” ($sig. = 0,014 < \alpha = 0,05$), na componente “supervisão” ($sig. = 0,048 < \alpha = 0,05$). Através da análise da tabela 20 pode-se concluir que no grupo profissional de táxis representam médias mais evidentes em todas as componentes de satisfação específica.

SATISFAÇÃO ESPECIFICA	Média	
	TAXISTA	MOTORISTA TVDE
REMUNERAÇÃO	3,05	2,86
SEGURANÇA	3,52	3,14
SOCIAL	3,93	3,69
SUPERVISÃO	3,63	3,32
CRESCIMENTO	3,67	3,39
	3,56	3,28

Tabela 20 - Médias satisfação específica dos dois grupos profissionais

4.4 ANÁLISE ESTATÍSTICA DA AMOSTRA GLOBAL

Para dar resposta às seguintes hipóteses foi escolhido os testes estatísticos mais indicados para o estudo das variáveis, e nesse sentido foi necessário compreender como as mesmas se comportam em termos de normalidade, verificar se as variáveis dependentes possuem distribuição normal. Neste caso foram aplicados os testes de *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*³⁷ ou em alternativa os testes *de Shapiro-Wilk*.

Após realização do teste no SPSS para a amostra global, em relação às variáveis dependentes obtivemos o resultado apresentado na Tabela 21.

Testes de Normalidade						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estatística	df	Sig.	Estatística	Df	Sig.
Grau de Motivação Global	,202	201	,000	,900	201	,000
Grau de Satisfação Global	,194	201	,000	,902	201	,000

a. Correlação de Significância de Lilliefors

Tabela 21 – Teste de Normalidade

Como pode verificar-se no resultado do nosso teste K-S, temos um *valor* = ,000 para ambas variáveis, a nossa escala global, pelo que rejeitamos a hipótese.

Deste modo constata-se, que não existe uma distribuição normal da amostragem, ($0,00 < \alpha = 0,05$), não verificando-se a validação de uma das condições ao uso de testes paramétricos. Nesse sentido recorreu-se aos testes não paramétricos para testar as nossas hipóteses (*Mann-Whitney U* e *Kruskal-Wallis*³⁸).

³⁷ É um teste não paramétrico sobre a igualdade de distribuições de probabilidade contínuas e unidimensionais que pode ser usado para comparar uma amostra com uma distribuição de probabilidade de referência (teste K-S uniamostrais) ou duas amostras uma com a outra (teste K-S biamostrais). Recebe este nome em homenagem aos matemáticos russos Andrei Kolmogorov e Nikolai Smirnov.

³⁸ É usado para comparar duas ou mais amostras independentes de tamanhos iguais ou diferentes. Ele estende o teste U de Mann-Whitney quando há mais de dois grupos.

Hipótese 4:

H_{4.0}: Existem diferenças estatisticamente significativas entre O GSG e os dados pessoais

H_{4.1}: Não existem diferenças estatisticamente significativas na GSG entre género (Feminino/Masculino).

Resumo de Teste de Hipótese

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de Grau de Satisfação Global é a mesma entre as categorias de Sexo.	Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes	,379	Reter a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

Tabela 22 - Grau de Satisfação Global entre género

Conforme pode verificar-se na (tabela 22) o resultado = 0,379 é superior ao nível de significância de 0,05. Deste modo não se rejeita a hipótese nula, pelo que pode aferir-se que, não existem diferenças significantes na GSG entre género feminino e masculino.

No gráfico 12 podemos observar essa evidência.

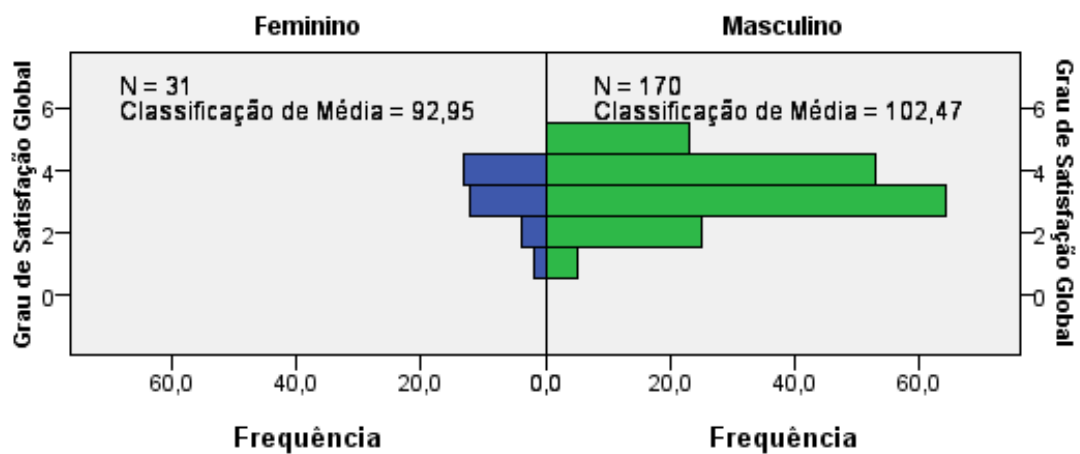


Gráfico 12 - Grau de Satisfação Global entre género

H_{4,2}: Não existem diferenças estatisticamente significativas na GSG entre a faixa etária.

Resumo de Teste de Hipótese

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de Grau de Satisfação Global é a mesma entre as categorias de Faixa Etária.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,641	Reter a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

Tabela 23 - Grau de Satisfação Global entre faixa etária

Como pode constatar-se pelo resultado apresentado (tabela 23), temos um valor de 0,641.

Assim, para um nível de significância de 0,05, existe evidência para não rejeitar a hipótese nula. Podemos concluir que não existem diferenças estatisticamente significantes na GSG entre os grupos etários.

No gráfico 13 podemos observar essa evidência.

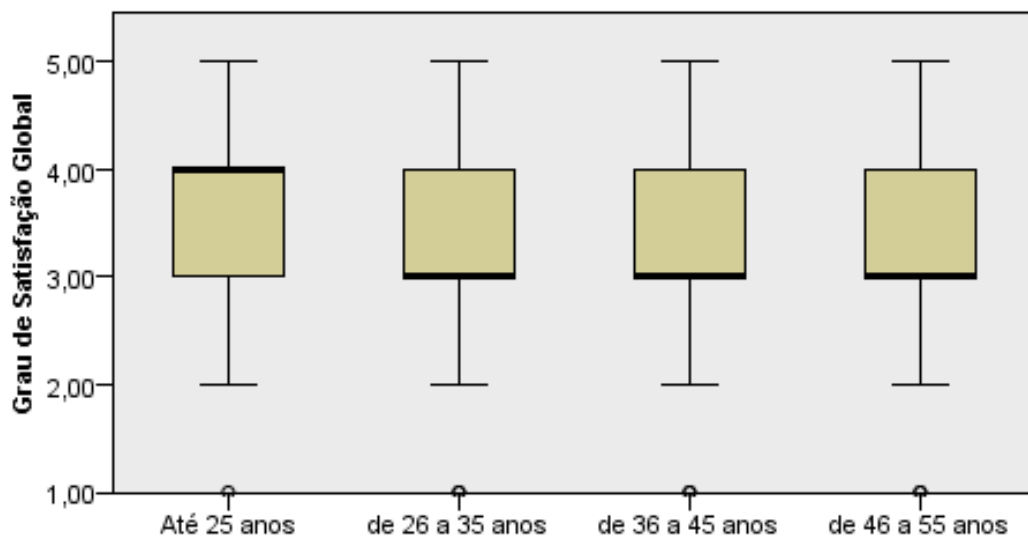


Gráfico 13 - Grau de Satisfação Global entre as faixas etárias

H_{4.3}: Não existem diferenças estatisticamente significativas na GSG entre os tipos de estado civil

Resumo de Teste de Hipótese				
	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de Grau de Satisfação Global é a mesma entre as categorias de Estado Civil.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,039	Rejeitar a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

Tabela 24 - Grau de Satisfação Global entre estado civil

Pode verificar-se pelo resultado apresentado (tabela 24), um valor de 0,039. Assim, para um nível de significância de 0,05, existe representação estatística para rejeitar a hipótese nula. Sendo assim, podemos concluir que, existem diferenças estatisticamente significantes na GSG entre as faixas etárias.

No gráfico 14 podemos observar essa evidência.

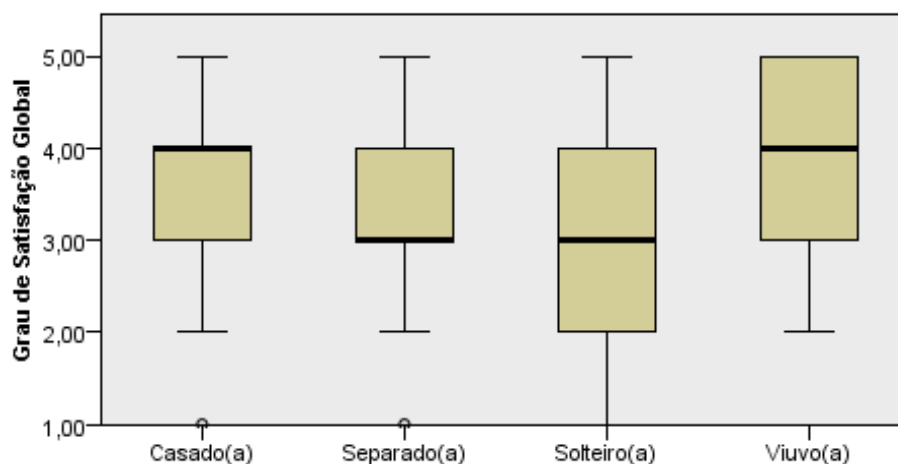


Gráfico 14 - Grau de Satisfação Global entre estado civil

H_{4.4}: Não existem diferenças estatisticamente significativas na GSG entre os grupos de habilitações literárias.

Resumo de Teste de Hipótese

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de Grau de Satisfação Global é a mesma entre as categorias de Habilitações Literárias.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,005	Rejeitar a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

Tabela 25 - Grau de Satisfação Global entre as habilitações

Pode constatar-se pelo resultado apresentado (tabela 25), um valor de 0,005.

Assim, para um nível de significância de 0,05, existe representação estatística para rejeitar a hipótese nula. Neste sentido, pode aferir-se que, existem diferenças estatisticamente significantes na GSG entre as habilitações literárias.

No gráfico 15 podemos observar essa evidência.

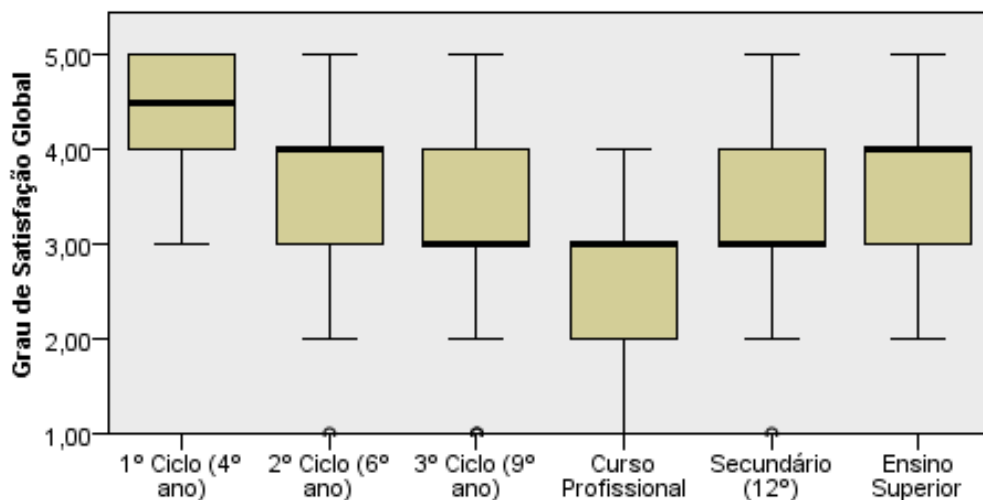


Gráfico 15 - Grau de Satisfação Global entre as habilitações

H_{4.5}: Não existem diferenças estatisticamente significativas na GSG entre a antiguidade na função.

Resumo de Teste de Hipótese

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de Grau de Satisfação Global é a mesma entre as categorias de Antiguidade na função.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,000	Rejeitar a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

Tabela 26 - Grau de Satisfação Global entre a antiguidade na função

Como pode constatar-se pelo resultado apresentado (tabela 26), temos um valor de 0,00.

Deste modo e, para um nível de significância de 0,05, existe representação estatística para rejeitar a hipótese nula. Neste sentido, podemos concluir que, existem diferenças estatisticamente significantes na GSG entre a antiguidade da função.

No gráfico 16 podemos observar essa evidência.

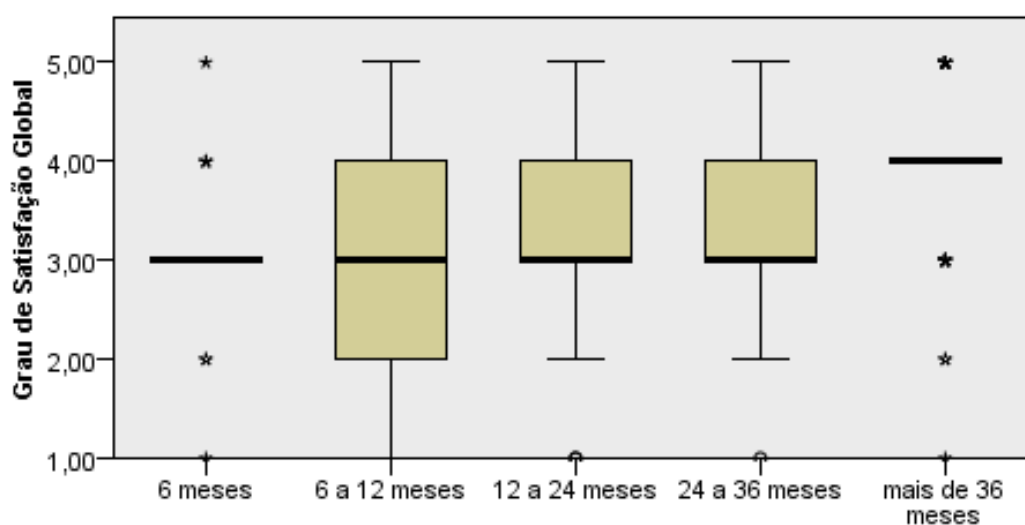


Gráfico 16 - Grau de Satisfação Global entre antiguidade na função

Hipótese 5:

H_{5.0}: Existem diferenças estatisticamente significativas entre O GMG e as componentes da satisfação específica

H_{5.1}: Não existem diferenças estatisticamente significativas no GMG e a remuneração (A quantidade de salário e benefícios que recebo.).

Resumo de Teste de Hipótese

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de Grau de Motivação Global é a mesma entre as categorias de A quantidade de salário e benefícios que recebo..	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,000	Rejeitar a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

Tabela 27 - Grau de Motivação Global e a remuneração

Pode constatar-se que, na (tabela 27) o valor de 0,000 é inferior ao nível de significância de 0,05. Sendo Assim rejeita-se a hipótese nula, pelo pode concluir-se que, existem diferenças significantes no GMG e a variável remuneração.

No gráfico 17 podemos observar essa evidência.

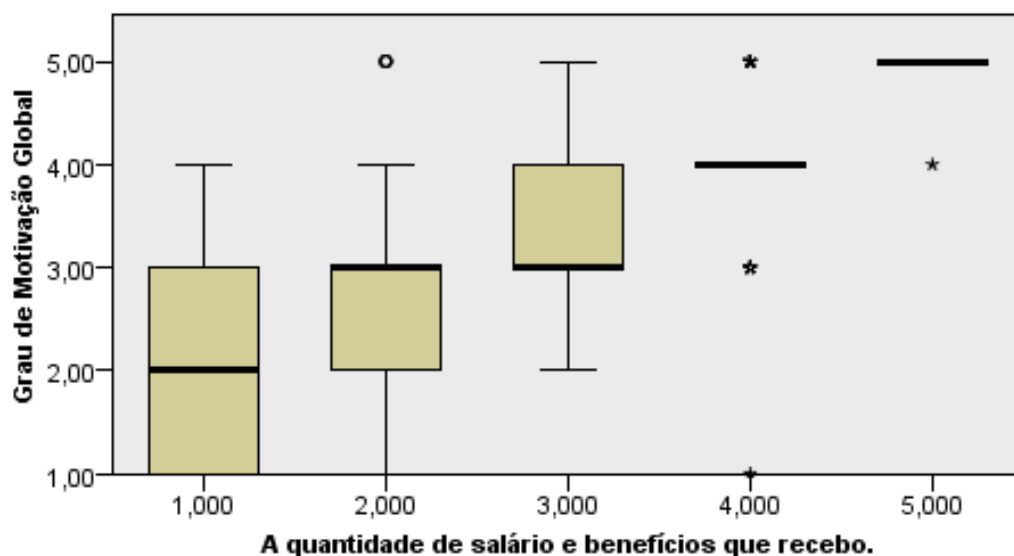


Gráfico 17 - Grau de Motivação Global e a remuneração

H_{5.2}: Não existem diferenças estatisticamente significativas no GMG e a variável segurança (Grau de segurança relativamente ao meu futuro na empresa.).

Resumo de Teste de Hipótese

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de Grau de Motivação Global é a mesma entre as categorias de Grau de segurança relativamente ao meu futuro na empresa..	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independent es	,000	Rejeitar a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

Tabela 28 - Grau de Motivação Global e a segurança

Pode verificar-se na (tabela 28), o valor de 0,000 é inferior ao nível de significância de 0,05. Sendo Assim rejeita-se a hipótese nula, pelo que pode aferir-se que, existem diferenças significantes no GMG e a segurança.

No gráfico18 podemos observar essa evidência.

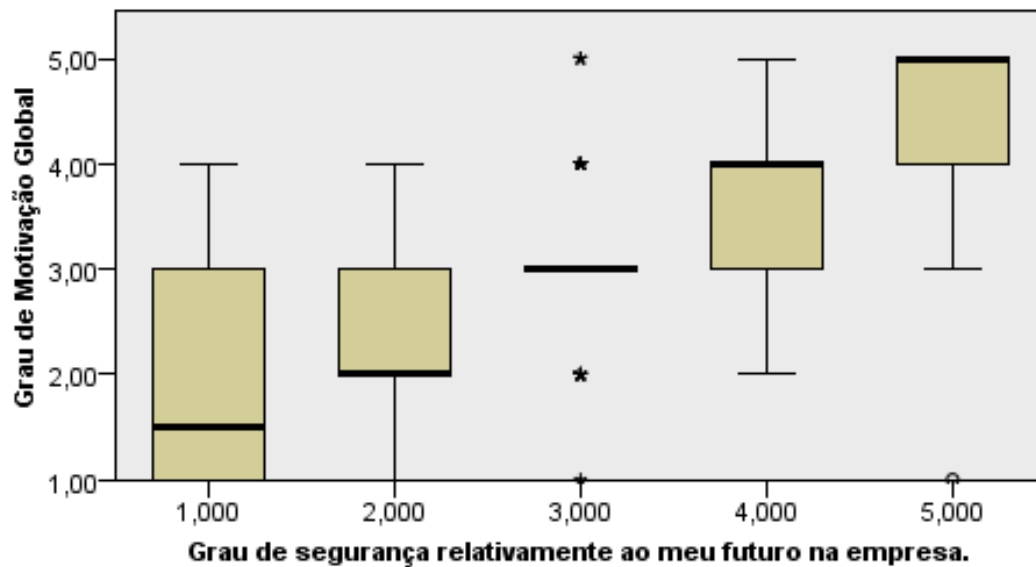


Gráfico 18 - Grau de Motivação Global e a segurança

H_{5.3}: Não existem diferenças estatisticamente significativas no GMG e a variável social (A oportunidade de conseguir conhecer outras pessoas enquanto trabalho.).

Resumo de Teste de Hipótese

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de Grau de Motivação Global é a mesma entre as categorias de A oportunidade de conseguir conhecer outras pessoas enquanto trabalho..	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independent es	,000	Rejeitar a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

Tabela 29 - Grau de Motivação Global e o social

Conforme resultado anterior o teste atual (tabela 29) apresenta o mesmo valor de 0,000 que é inferior ao nível de significância de 0,05. Neste sentido a hipótese nula rejeita-se, pelo que, pode concluir-se que, existem diferenças significantes no GMG e a social.

No gráfico 19 podemos observar essa evidência.

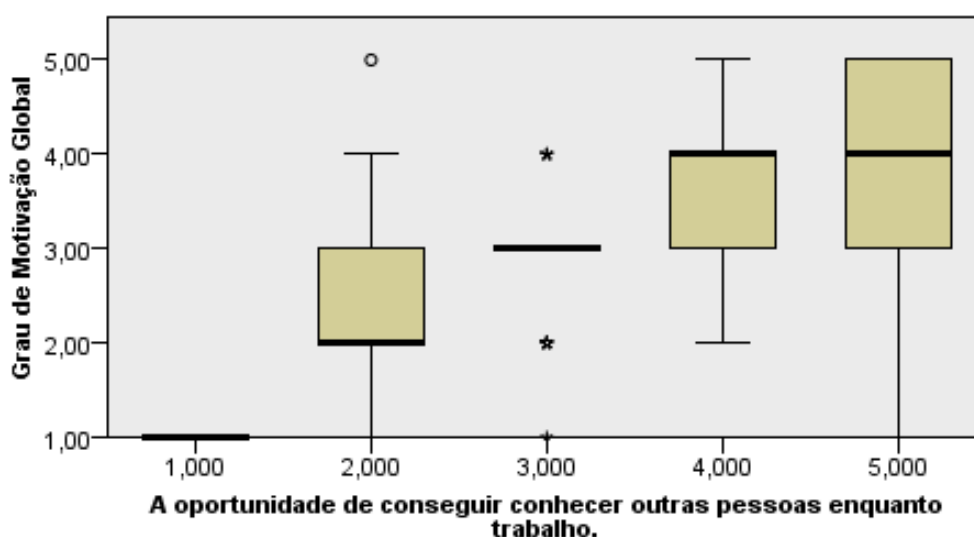


Gráfico 19 - Grau de Motivação Global e o social

H_{5.4}: Não existem diferenças estatisticamente significativas no GMG e a variável supervisão (O grau de respeito e de tratamento que recebo do meu superior.).

Conforme resultado apresentado o valor de 0,000 é inferior ao nível de significância de 0,05. Neste sentido a hipótese nula rejeita-se, pelo que, pode concluir-se que, existem diferenças significantes no GMG e a segurança.

No gráfico 20 podemos observar essa evidência.

Resumo de Teste de Hipótese

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de Grau de Motivação Global é a mesma entre as categorias de O grau de respeito e de tratamento que recebo do meu superior..	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independent es	,000	Rejeitar a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

Tabela 30 - Grau de Motivação Global e a supervisão

Verifica-se que o teste apresentado na (tabela 30) apresenta o valor de 0,000 é inferior ao nível de significância de 0,05. Assim a hipótese nula rejeita-se, pelo que pode concluir-se que, existem diferenças significantes no GMG e

variável
supervisão

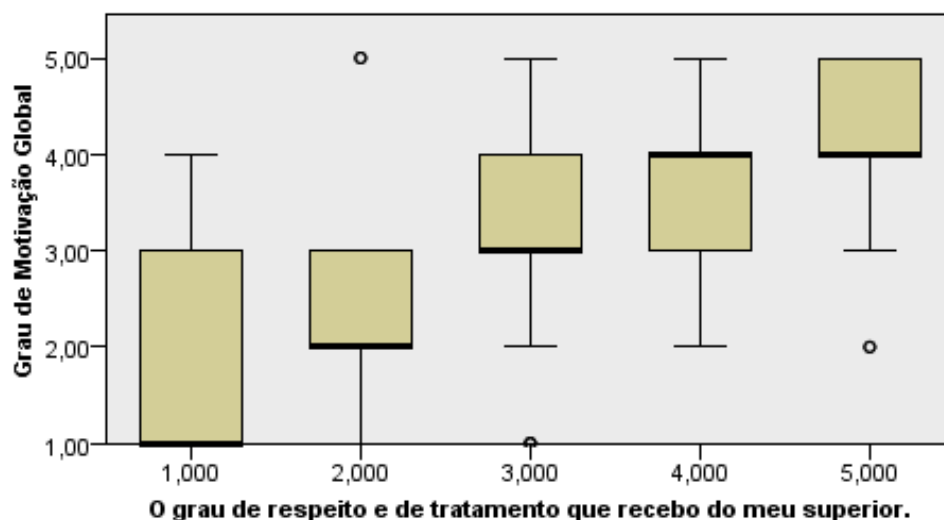


Gráfico 20 - Grau de Motivação Global e supervisão

H_{5.5}: Não existem diferenças estatisticamente significativas no GMG e a variável crescimento (O sentimento de realização que recebo com o meu trabalho.).

Resumo de Teste de Hipótese

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de Grau de Motivação Global é a mesma entre as categorias de O sentimento de realização que recebo com o meu trabalho..	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independent es	,000	Rejeitar a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

Tabela 31 - Grau de Motivação Global e o crescimento

Contata-se na (tabela 31) que o valor de 0,000 é inferior ao nível de significância de 0,05. A hipótese nula rejeita-se, pelo que pode concluir-se que, existem diferenças

significantes no GMG e a variável crescimento. No gráfico 21 podemos observar essa evidência.

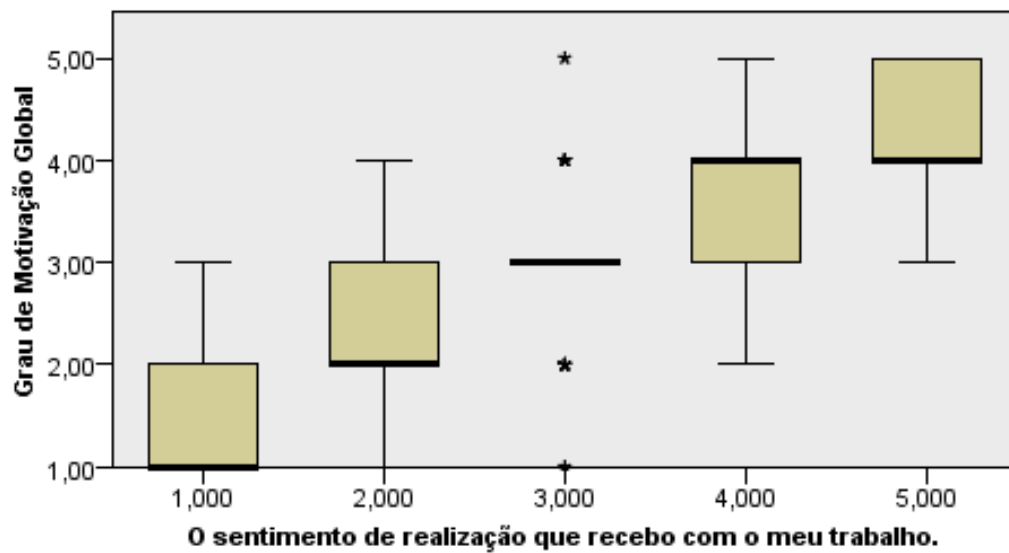


Gráfico 21 - Grau de Motivação Global e crescimento

4.5 ANÁLISE DAS SUGESTÕES DOS COLABORADORES

Após a análise estatística dos resultados, foi feita uma análise qualitativa obtida através das sugestões dadas pelos colaboradores de ambos os grupos profissionais. As sugestões foram analisadas e agrupadas, consoante a hierarquia das necessidades de Maslow, obtendo-se os resultados que se verificam na (tabela 32).

De realçar que esta categoria era de resposta facultativa, dos 201 inquéritos apenas 71 deram sugestão (49 motoristas TVDE e 22 motoristas de táxis).

Nesse sentido a interpretação dos resultados será feita de forma cautelosa, uma vez que, não representa a totalidade dos participantes no estudo.

CATEGORIA	INDICADOR	TAXISTA		MOTORISTA TVDE	
		%	N	%	N
Necessidades básicas	Condições de trabalho	40,91%	9	32,65%	16
	Salário e benefícios	0%	0	42,86%	21
	Vestuário	4,55%	1	0,00%	0
	Mudança de pessoal	0%	0	0,00%	0
	Subtotal	45,45%	10	75,51%	37
Necessidades de Segurança	Segurança no trabalho de motorista	4,55%	1	2,04%	1
Necessidades de afiliação	Respeito	27,27%	6	10,20%	5
Necessidades de auto-estima	Reconhecimento e valorização	22,73%	5	12,24%	6
Total		100,00%	22	100,00%	49

Tabela 32 - Necessidades de Maslow entre os grupos profissionais

Analisando os resultados, verifica-se que o maior número de sugestões no grupo profissional de táxis incide nas necessidades básicas (40,91%), sendo as condições de trabalho o aspeto mais referenciado. No grupo profissional dos motoristas TVDE, as necessidades básicas são também a componente com maior evidência, com uma representação de (42,86%). Neste grupo a necessidade com maior relevância são os salários e benefícios, seguido das condições de trabalho com uma representação de (32,65%). Merece destaque no grupo profissional de táxis a componente necessidades de afiliação neste caso o “respeito” que representa (27,27%) e necessidades de auto estima o “reconhecimento e valorização” com resultado de

(22,73%). Estas duas componentes também se evidenciam no grupo profissional de motorista TVDE mas com menor representação (10,20%) e (12,24%), respetivamente.

Nota que em ambos os grupos profissionais, a necessidade de “segurança” representa o valor com menor expressão sugerindo assim que, ambos os grupos estão minimamente satisfeitos nessa componente.

No seguimento da tabela 32 anteriormente realizada, foram elaboradas duas pirâmides, uma para cada grupo profissional, adaptando a hierarquia das necessidades de Maslow às necessidades evidenciadas pelos motoristas de cada grupo profissional (figura 5).



Figura 5 - Hierarquia das Necessidade (Grupo TVDE)- Hierarquia das Necessidade (Grupo Táxis)
Fonte: elaboração do autor

Através da análise das pirâmides constata-se conforme anteriormente já referido e verificado que as necessidades básicas são as que tem maior representação por parte dos motoristas de ambos os grupos.

CAPÍTULO V - DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Através dos resultados obtidos na investigação, foi possível responder às hipóteses da investigação, bem como ao objetivo principal, determinar quais os grupos do setor de transporte de passageiros em veículos ligeiros, que estão mais motivados e satisfeitos com o desempenho das suas funções no distrito de Lisboa.

Assim na análise do perfil dos inquiridos, foi possível verificar que existem semelhanças entre ambos os grupos profissionais, nomeadamente no género (masculino), estado civil (casado). Nas características pessoais, faixa etária, habilitações literárias e antiguidade na função, estas características verificam-se diferenças entre os grupos profissionais. Na faixa etária o escalão que predomina no grupo profissional de táxis é a faixa etária (de 46 a 55 anos), nos motoristas TVDE (de 36 a 45 anos). Nas habilitações literárias verifica-se que no grupo profissional de táxis as habilitações literárias (3ºCiclo) são as que tem maior evidência, nos motoristas TVDE a escolaridade com maior representação é o (Secundário). Por último, na característica antiguidade na função, verifica-se que o grupo profissional de táxis o resultado com maior evidência nesta característica é (mais de 36 meses), enquanto que os motoristas TVDE a maior representação desta característica é (24 a 36 meses).

Das hipóteses propostas, e análise geral dos resultados obtidos, constatou-se que na análise da primeira hipótese: “Existem diferenças estatisticamente significativas entre o setor profissional e o grau de motivação global e grau de satisfação global no distrito de Lisboa.”, verificou-se que o grupo profissional táxis apresentou índices de motivação e de satisfação superiores. Este resultado explica-se essencialmente pela estrutura do setor de táxis ter várias décadas no setor de transporte de passageiros em veículos ligeiros, com o domínio neste setor durante vários anos, sendo possível atualmente oferecer condições financeiras e de trabalho mais estáveis do que, o setor TVDE que entrou no mercado TPVL recentemente. Contudo os valores médios não são significativamente diferentes entre os grupos profissionais.

Neste sentido considera-se essencial que, o foco do setor de motoristas TVDE passe, em estabelecer condições de trabalho, com maior estabilidade financeira que permita ao

motorista projetar a sua vida a médio e longo prazo. Atualmente no grupo profissional motorista TVDE 95% dos motoristas não tem vínculo contratual segundo o sindicato de motoristas TVDE, estes prestam serviços de motoristas para os parceiros das plataformas, sendo esta uma das características de menor satisfação e motivação segundo alguns motoristas entrevistados. Deste modo é primordial, para o aumento dos níveis de satisfação e motivação adaptar procedimentos às necessidades dos motoristas envolvidos, oferecendo-lhes melhores condições de trabalho.

Analizando a segunda hipótese: “Existem diferenças estatisticamente significativas entre setor profissional e as características do trabalho.” Constata-se que, não existem diferenças estatisticamente significativas em todas as características de trabalho à exceção da característica significado da tarefa que representa o valor de $0,019 < \alpha = 0,05$ ou seja verifica-se que existem diferenças significativas, o grupo profissional de táxis evidencia uma média superior em relação ao grupo profissional motorista TVDE. Este resultado em grande parte é explicado pelo fato de, o setor de táxis exercer um papel importante em termos sócio-culturais na sociedade.

Foi possível através do cálculo do Índice Potencial Motivador (IPM) constatar que, o grupo profissional de táxis tem o IPM superior, este resultado era o esperado visto que o setor de táxis já está regulado no mercado à várias décadas, com condições de trabalho mais estáveis para os motoristas, sendo também beneficiados pela componente cultural agregada ao serviço de táxi.

Na análise da terceira hipótese: “Existem diferenças estatisticamente significativas entre o setor profissional e as componentes da satisfação específica.” Verifica-se que não existem diferenças significativas na remuneração, social e crescimento, estas três componentes são similares em ambos os grupos. Contudo constata-se que existem diferenças estatisticamente significativas na componente, segurança com o valor $0,014 < \alpha = 0,05$ e supervisão com valor de $0,048 < \alpha = 0,05$. É possível também analisar que o setor de táxis representa uma média superior nestas duas componentes da satisfação específica.

Analizando a quarta hipótese: “Existem diferenças estatisticamente significativas na GSG e os dados pessoais” verifica-se que das cinco características pessoais analisadas, gênero, faixa etária, estado civil, habilitações literárias, antiguidade na função, três apresentam diferenças estatisticamente significativas.

Diferenças estatisticamente significativas:

Estado civil, constatou-se que, o grupo de motoristas com o estado Casado(a) evidencia o grau maior de satisfação.

Habilitações literárias, verificou-se que, os motoristas com 1º Ciclo apresentam maior satisfação.

Antiguidade na função, constatou-se que, os motoristas com mais de 36 meses de função como motorista apresentam maior satisfação

Analisando a quinta e última hipótese da investigação: “Existem diferenças estatisticamente significativas no GMG e as componentes da satisfação específica”, constata-se que todas as componentes da satisfação específica rejeitam a hipótese nula, uma vez que existem diferenças estatisticamente significantes entre o GMG e as respectivas componentes como se pode verificar:

Remuneração, de acordo a uma tendência já verificada em outros estudos verifica-se que quanto maior a minha satisfação com remuneração maior é o meu índice de motivação;

Segurança, constata-se que quanto maior a minha satisfação com a segurança maior é o meu índice de motivação;

Social, constata-se que quanto maior a minha satisfação com o social maior é o meu índice de motivação;

Supervisão, constata-se que quanto maior a minha satisfação com a supervisão maior é o meu índice de motivação;

Crescimento, constata-se que quanto maior a minha satisfação com o crescimento maior é o meu índice de motivação;

Deste modo podemos concluir que quanto maior for a satisfação maior será o índice de motivação do motorista, esta constatação vai de encontro ao que alguns autores afirmam quando indicam que a satisfação e motivação no trabalho complementa-se (Ayub, et al., 2011). Sendo assim é essencial que os dois grupos profissionais em estudo, criem estratégias de satisfação que, reproduzam num aumento da motivação dos motoristas, de modo a aumentarem o seu empenho, desempenho e produtividade.

CONCLUSÕES

Após a fase de tratamento dos resultados obtidos da investigação e discussão dos mesmos, temos as condições necessárias para tirar as nossas conclusões em relação às premissas da investigação realizada. O estudo da motivação e satisfação no trabalho é uma temática bastante vasta, as variáveis sociodemográficas, o meio social, organizacional, e as características de cada pessoa, faz com que este tema tenha diversas possibilidades de estudo e investigação, com uma diversidade de abordagens e perspectivas múltiplas

O primeiro passo da investigação recaiu, através da revisão da literatura, que nos permitiu apresentar as teorias e conceitos relacionados com a satisfação e motivação no trabalho, permitiu-nos também obter a base necessária para trabalhar no alcance dos objetivos propostos. A revisão da literatura trata de explicar as abordagens da satisfação, baseado na abordagem unidimensional (satisfação corresponde a uma atitude relativamente ao trabalho em geral) e multidimensional (satisfação deriva de um conjunto de dimensões relacionados com o trabalho, sendo possível compreender a satisfação dos indivíduos relativamente a cada uma dessas dimensões).

O estudo apresenta ainda explicação das principais teorias de motivação, fazendo a divisão entre as teorias de conteúdo e as de processo, as primeiras visam compreender a motivação através dos fatores internos, com intuito de responder à questão: “o que motiva os indivíduos. As segundas, analisam a motivação de um modo mais dinâmico, levando em conta que os indivíduos são diferentes naquilo ao que os motiva, variando as motivações consoante o tempo.

O intuito da investigação foi determinar: Quais os níveis de satisfação e motivação no trabalho dos motoristas de transporte de passageiros em veículos ligeiros no distrito de Lisboa? Sendo esta a questão de partida que orienta esta investigação. Com o objetivo principal determinar qual o grupo profissional do setor de transporte de passageiros em veículos ligeiros, que está mais motivado e satisfeito com o desempenho das suas funções de motorista no distrito de Lisboa.

Na análise dos resultados obtidos, conclui-se que numa visão geral, não existem diferenças significativas no grau de satisfação e motivação global entre os dois grupos profissionais (táxis e TVDE). Contudo o grupo profissional de táxis apresenta resultados de médias superiores na (variedade de competências, identidade e significado da tarefa, autonomia, e *feedback* no trabalho), face ao grupo profissional de motoristas TVDE. Esta tendência de médias superiores por parte do grupo profissional táxis mantém-se nos resultados obtidos em relação à satisfação específica. Verifica-se que, o grupo profissional de táxis tem uma evidência superior em todas as componentes da satisfação específica (remuneração, segurança, social, supervisão, crescimento). Estes

resultados, médias superiores do grupo profissional de táxis são em grande parte explicados, segundo o que já foi referido anteriormente, ou seja, o setor de táxis tem uma estrutura mais coesa devido aos vários anos que está no mercado oferecendo assim condições mais estáveis aos motoristas, aliado à sua componente sócio cultural que este serviço representa na comunidade.

Quanto aos resultados obtidos na análise à amostra global, pode destacar-se que na relação entre grau de satisfação global e a antiguidade na função, verifica-se que existem diferenças significativas, ou seja, este resultado vai de encontro a alguns estudos que referem que quanto mais anos na função maior será a satisfação global.

Relativamente à relação do grau de motivação global e as componentes da satisfação constata-se que em todas as componentes, existem diferenças estatisticamente significativas. Pode concluir-se que quanto maior for a a satisfação do motorista face à remuneração, segurança, social, supervisão, crescimento maior será o seu grau de motivação global. Esta tendência era a expetável, tendo em conta que a satisfação está diretamente relacionada com a motivação e vice-versa. Segundo (Sledge, et al.,2008), refere que, quanto maior a motivação no trabalho maior será a satisfação.

Na análise dos resultados obtidos nas sugestões dos colaboradores, realçar que os resultados convergem com a teoria das necessidades de Maslow (1943), verificando que a grande percentagem de sugestões incide nas condições básicas, ou seja, o nível superior só se torna, motivador quando os anteriores são satisfeitos, por exemplo, as necessidades de segurança só ganham motivação numa pessoa após das necessidades básicas serem supridas.

Para ambos os grupos de profissionais sugere-se, a implementação de um sistema de benefícios, consoante o desempenho, fomentar a relação entre os colegas, tal como a realização de almoços entre os grupos profissionais para um melhor e conhecimento entre os colegas de todo o setor de transportes passageiros em veículos ligeiros.

Na parte final das considerações finais, sugerimos a seguinte recomendação: criação de um instrumento que possa medir a satisfação e motivação dos motoristas, um acompanhamento regular, entre os cargos de chefia e os motoristas para que, seja possível um acompanhamento gradual, para que, os motoristas se sintam valorizados e reconhecidos, para que desse modo os seus níveis de satisfação e motivação aumentem, de forma a que, o seu desempenho e empenho se reflitam na produtividade.

Nesta investigação em suma pode referir-se que é primordial que o setor dos transportes de passageiros em veículos ligeiros, centre as suas atenções, nas componentes internas e externas dos motoristas, com o objetivo de compreender o que os motiva, e consequentemente o que pode leva-los a aumentar a sua satisfação em relação ao seu trabalho.

Limitações da pesquisa

Quanto às limitações podemos referir as seguintes: No setor transportes de passageiros em veículos ligeiros, verificou-se que existe pouca literatura e conteúdos científicos deste mercado sendo esta uma das principais limitações da investigação. Esta situação é explicada em parte pelo monopólio do grupo profissional de táxis durante várias décadas, tornando o estudo científico deste setor, pouco interessante, outro motivo, é devido à recente entrada dos novos modelos de negócio de economia de partilha nomeadamente o serviço de plataformas eletrónicas,

A centralização das respostas também revelou-se uma limitação da investigação, ou seja, todas as respostas por parte do grupo profissional de táxis, foram dadas através do inquérito *online*, partilhado na página do *facebook* dedicada a motoristas de táxis. Enquanto no grupo profissional TVDE as respostas foram todas obtidas pelos motoristas do parceiro *Bluwalk Lda.* das plataformas TVDE. Em ambos os grupos de profissionais as respostas foram centralizadas num único ponto de recolha.

Sugestões para pesquisas futuras:

Os futuros investigadores, poderão aprofundar o tema através das seguintes ideias: Replicar o estudo com um maior número de respostas em múltiplas empresas do grupo profissional de táxis e motorista TVDE em diversas cidades. Aprofundamento de um subtema sobre os prós e contras da atividade profissional de motorista no setor de transporte de passageiros em veículos ligeiros Um subtema sobre estilos de liderança e a sua influência na motivação e satisfação dos motoristas no setor de transporte de passageiros em veículos ligeiros.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdulla, J. M. (2009). *Determinants of job satisfaction among Dubai police employees*, Thesis Degree of Doctor of Philosophy, University of Glamorgan. Academy of Management Review, Vol. 30, No. 2, 23-238.
- Adams, J.S. (1965) *Inequity in Social Exchange. Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299. Acedido em 7 de Fevereiro de 2019 em [http://dx.doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- AdC.(2016) Autoridade da Concorrência. *Relatório sobre Concorrência e Regulação no Transporte de Passageiros em Veículos Ligeiros*. Acedido em 13 de Janeiro de 2019 em <http://www.concorrenca.pt>
- Alcobia, P. (2001). Influência das características da função e da justiça sobre a satisfação no trabalho. Dissertação de mestrado, *Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa*, Lisboa.
- Arnolds, C. A., & Boshoff, C. (2002). Compensation, esteem valence and job performance: An empirical assessment of Alderfer's ERG theory. *The International Journal of Human Resource Management*, 13(4), 697-719.
- Asproni, G. (2004). Motivation, Teamwork and Agile Development. *Agile Times*, Vol.4;
- Bolt.(2019) *Bolt Portugal*. <https://bolt.eu/pt-pt/cities/lisbon/> Acedido em 9 de Fevereiro de 2019 em <https://www.bolt.eu/pt-pt/>
- Broeck, A. V., Schreurs, B., Witte, H., Vansteenkiste, M. & Schaufeli, W. (2011). Understanding workaholics's motivations: a self-determination perspective. *Applied Psychology: An International Review*, 60 (4), pp. 600-621.
- Cabify.(2019) *Cabify Portugal*. <https://cabify.com/portugal/> Acedido em 7 de Fevereiro de 2019 em <http://www.cabify.pt>
- Chambel, M. J. e Curral, L., (2008). Psicologia organizacional: *Da estrutura à cultura*, Lisboa: Livros Horizonte;
- Chiavenato, (2002). Gerenciando pessoas. *Como transformar os gerentes em gestores de pessoas*. 4ª ed. São Paulo: Prentice Hall.
- Coutinho, C. (2013). Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: *Teoria e Prática* (2ª Ed.). Edições Almedina, S.A. Coimbra.
- Deal, J., Stawiski, S., Gentry, W., Graves, L., Weber, T., & Ruderman, M. (2013). Motivation at work: which matters more , generation or managerial

- level?. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, Vol. 65, No. 1, 1-16.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). Intrinsic motivation and self-determination in human behavior. *New York: Plenum*.
- Decreto de Lei n.º 45/2018 de 10 de Agosto. *Regime jurídico da atividade de transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaraterizados a partir de plataforma eletrónica*.
- Decreto-Lei n.º 251/98 de 11 de Agosto. *Regime acesso à atividade e ao mercado dos transportes em táxi*.
- Decreto-Lei n.º 297/92 de 31 de Dezembro. *Regime de exercício da atividade de transporte de aluguer em veículos ligeiros de passageiros*
- Decreto-Lei n.º DL 114/94 de 3 de Maio. *Código da Estrada*.
- Devadass, R. (2011). Employees motivation in organizations: an integrative literature review. *International Conference on Sociality and Economics Development IPEDR*, Vol. 10.
- F. A. Crosby, "Relative Deprivation in Organizational Settings," In: B. M. Staw & L. L. Cummings, Eds., *Research in Organizational Behavior*, CT: JAI Press, Greenwich, 1984, pp. 51-93.
- Ferreira, A.I., & Martínez, L.M. (2008). *Manual de Diagnóstico e Mudança Organizacional*. Lisboa: RH Editora.
- Fortin, M. (2009). O Processo de Investigação: *Da conceção à realização*. (5ª Ed.). (N. Salgueiro, Trad.). Loures: Lusociência.
- Fortin, Marie- Fabienne. (2009) *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Loures.Lusociência.
- Furnham, A., Petrides, K. V., Tsaousis, I., Pappas, K. & Garrod, D. (2005). A cross- cultural investigation into the relationships between personality traits and work values. *The Journal of Psychology*, 139 (1), pp. 5-32.
- Gagné, M. & Deci, E. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organization Behavior*, 26, 331-362.
- Guga, L. (2012). Evaluation and motivation of human resources. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov*, Vol. 5 (54), No. 1.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1974). The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects. *Technical Report, No. 4, May*.

- IMT.(2019) Instituto Mobilidade e dos Transportes. <http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Paginas/IMTHome.aspx> Acedido em 15 de Fevereiro de 2019 em <http://www.imt-ip.pt>
- Jehanzeb, K., Rasheed, M., Rasheed, A., & Aamir, A. (2012). Impact of rewards and motivation on job satisfaction in banking sector of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3, No. 21.
- Kapten.(2019) Kapten Portugal. <https://www.kapten.com/pt/> Acedido em 9 de Fevereiro de 2019 em <https://www.kapten.com/pt/>
- Kopelman, R. E., Protzas, D. J. & Davis, A. L. (2008). Douglas McGregor's theory X and Y: toward a construct-valid Measure. *Journal of Managerial Issues*, Vol. XX, No. 2.
- Latham, G. P. & Ernst, C. T. (2006). Keys to motivating tomorrow's workforce. *Human Resource Management Review*, 16: 181-198.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*.
- Lundberg, C., Gudmundson, A., Andersson, T. D. (2009). Herzberg's two-factor theory of work motivation tested empirically on seasonal workers in hospitality and tourism. *Tourism Management*, 30, pp. 890-899.
- Maslow, Abraham H. (1987). *Motivation and Personality*. 3.th ed. New York: Harper Collins.
- Maximiano, (2006) Antônio Cesar Amaru. *Introdução a Administração*: edição compata, São Paulo: Atlas.
- Menezes, I. G., & Gomes, A. C. (2010). *Clima organizacional*: uma revisão histórica do construto. *Psicologia em Revista*, V.16,
- Michaelson, C. (2005). Dialogue – *Meaningful motivation for work motivation theory*.
- Netke, D. M. (2013). Work motivation and job satisfaction. *Indian Streams Research Journal*, Vol. 3 Vol. 3, Issue 3 April.
- Neves, J. (2011a). Aptidões individuais e teorias motivacionais. Em J. M. Ferreira, J. Neves, & A. Caetano, *Manual de Psicossociologia das Organizações* (págs. 289-316). Lisboa: Escolar Editora.
- Nohria, N., Groysberg, B. & Lee, L. (2008). Employee motivation: a powerful new model. *Harvard Business Review*, July-August.
- Patterson, M. et al. (2010). Systematic review of the links between human

- resource management practices and performance. *Health Technology Assessment*, 14, 51, p. 380
- Pina e Cunha, M., Rego, A., Campos e Cunha, R., e Cabral-Cardoso, C. (2007). *Manual de comportamento organizacional e gestão*, Lisboa: Editora RH.
- Pinto, F (2017). O Mercado dos transportes privados de passageiros: poderão táxis e plataformas tecnológicos coexistir? (Dissertação de mestrado em economia), *Faculdade de economia no Porto*, acedido em 26 Janeiro 2019 em https://sigarra.up.pt/fep/pt/web_page.inic
- Portillo Serrano .(2016) Teoria de McLelland - *Motivação e Necessidades*. http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Teoria_de_McClelland_Motivacao_e_necessidades.htm Acedido em 25 de Fevereiro 2019 em <http://www.portaldomarketing.com.br/>
- Quivy, Raymond, Campenhoudt, Luc Van(2005). *Manual de investigação em ciências sociais*, Lisboa: Editora Gradiva.
- Robbins, S.P. (2005) *Essentials of Organizational Behavior*. 8th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Sledge, S., Miles, A. K. & Coppage, S. (2008). What role does culture play? A look at motivation and job satisfaction among hotel workers in Brazil. *The International Journal of Human Resource Management*, 19:9.
- Spector, E. P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, Vol. 13, No. 6.
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. New York: Harper & Brothers.
- Tella, A., Ayeni, C. O., & Popoola, S. O. (2007), Work Motivation, Job Satisfaction, and Organisational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, *Nigeria. Library Philosophy and Practice*, 9, 2, 13.
- Uber.(2019) *Uber Portugal*. <https://uberportugal.pt/portugal/> Acedido em 5 de Fevereiro de 2019 em <http://www.uberportugal.pt>
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley&Sons.
- Yin, R. (1993). *Applications of case study research*. Beverly Hills, CA: Sage Publishing.

APÊNDICES

APÊNDICE I - QUESTIONÁRIO



Sou aluno da Universidade Lusófona, no Mestrado em Gestão de Empresas, e no âmbito da minha Dissertação sobre "Satisfação e motivação no trabalho, no setor de transporte privado em veículos ligeiros de passageiros", estou a realizar este estudo para medir o índice de satisfação e motivação dos motoristas, do setor de táxis e motoristas TVDE.

As respostas são anónimas e confidenciais, nesse sentido peço, que não se identifique em nenhuma parte deste questionário.

Responda a todas as questões/afirmações que são apresentadas.

A sua colaboração no preenchimento do presente inquérito é de máxima importância, pelo que peço novamente a vossa colaboração e agradeço desde já.

Grato pela disponibilidade

Atentamente,
Carlos Andrade

• PARTE 1 - DADOS DEMOGRÁFICOS

Favor marcar com um **X** somente em uma única resposta que melhor se apresente para você.

1. Sexo:

☐ Masculino

☐ Feminino

2. Faixa etária:

☐ Até 25 anos

☐ De 26 a 35 anos

☐ De 36 a 45 anos

☐ De 46 a 55 anos

☐ Mais de 55 anos

3. Habilitações Literárias:

☐ 1º Ciclo (4º ano)

☐ 3º Ciclo (9º ano)

☐ Curso Profissional

☐ 2º Ciclo (6º ano)

☐ Secundário (12º ano)

☐ Bacherlato/Licenciatura/Mestrado/Doutoramento

4. Estado Civil:

☐ Solteiro(a)

☐ Viúvo(a)

☐ Divorciado(a)/ Separado(a)

☐ Casado(a)/União de Fato

5. Setor Profissional

☐ Táxiista

☐ Motorista TVDE

☐ Ambos Setores

6. Antiguidade na função (meses):

☐ 6 meses

☐ 12 meses a 24 meses

☐ Mais de 36 meses

☐ 6 meses a 12 meses

☐ 24 meses a 36 meses

• **PARTE 2 – AUTONOMIA E FEEDBACK**

Secção I

Instruções: Nesta secção do questionário pretende-se que descreva o seu trabalho da forma mais objetiva que conseguir. Por favor não utilize esta parte do questionário para indicar o quanto gosta ou não do seu trabalho.

Para cada uma das questões coloque uma cruz (x) na que descrever melhor o seu trabalho. Utilize a seguinte escala:

		1	2	3	4	5
		Muito Pouco	Ligeiramente	Moderadamente	Muito	Muitíssimo
01	Até que ponto o seu trabalho requer que trabalhe com outras pessoas (como clientes ou colegas dentro da organização)?	1	2	3	4	5
02	O seu trabalho exige que tenha autonomia, isto é, em que medida o seu trabalho permite que seja você a decidir o modo como o desempenha?	1	2	3	4	5
03	Existe variedade nas funções que desempenha? Isto é, até que ponto o seu trabalho requer muita variedade de aptidões e talentos?	1	2	3	4	5
04	De uma forma geral, que importância tem o seu trabalho? Isto é, o resultado do seu trabalho afeta de maneira significativa o bem-estar de outras pessoas?	1	2	3	4	5
05	Até que ponto, é frequente ou seus superiores ou colegas lhe dizerem o quanto está a desempenhar bem o seu trabalho?	1	2	3	4	5
06	Até que ponto, o trabalho em si lhe fornece informação – feedback – sobre o seu desempenho?	1	2	3	4	5

Seção II

Instruções: Abaixo segue uma lista de afirmações que podem ser utilizadas para descrever um trabalho. Deverá indicar se cada afirmação é uma descrição correta ou incorreta do seu trabalho. Uma vez mais, tente ser o mais objetivo possível, independentemente de gostar ou não do trabalho que desempenha.

Para cada uma das afirmações coloque no espaço em branco o número da seguinte escala que melhor descreve o seu trabalho:

	1	2	3	4	5
	Totalmente incorreto	Grande parte está incorreto	Não tenho a certeza	Grande parte está correto	Totalmente correto
01	O meu trabalho requer que eu ponha em prática um elevado número de competências complexas.				
02	O meu trabalho requer muita cooperação com outras pessoas.				
03	O simples desempenho das funções inerentes ao meu trabalho dá-me várias oportunidades para perceber, se o estou a fazer corretamente.				
04	O meu trabalho é bastante simples e repetitivo.				
05	Os resultados do meu trabalho podem afetar muitas outras pessoas.				
06	Os superiores dizem-me muitas vezes quando acham que estou a fazer um bom trabalho.				
07	O meu trabalho dá-me oportunidade de terminar o que comecei.				
08	O meu trabalho em si dá-me poucas pistas em relação à qualidade do meu desempenho.				
09	O meu trabalho proporciona-me independência e liberdade razoável em relação ao modo como o desempenho.				
10	O meu trabalho não é muito importante para o coletivo.				

• **PARTE 3 - SATISFAÇÃO ESPECÍFICA**

Instruções: Nesta parte do questionário indique o quanto está satisfeito com cada um dos aspectos que são apresentados nas afirmações.

Para cada uma das afirmações coloque no espaço em branco o número da seguinte escala que melhor descreve o seu trabalho:

		1	2	3	4	5
		Extremamente insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Extremamente satisfeito
01	Grau de estabilidade financeira e segurança do trabalho que tenho.					
02	A quantidade de salário e benefícios que recebo.					
03	A quantidade de desenvolvimento e crescimento pessoal que recebo ao fazer o meu trabalho.					
04	As pessoas com quem falo e trabalho.					
05	O grau de respeito e de tratamento que recebo do meu superior.					
06	O sentimento de realização que recebo com o meu trabalho.					
07	A oportunidade de conseguir conhecer outras pessoas enquanto trabalho.					
08	A quantidade de apoio e orientação que recebo do meu superior.					
09	Grau de segurança relativamente ao meu futuro na empresa.					
10	A oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto trabalho.					
11	A quantidade de desafios no meu trabalho.					

• **PARTE 4 - MOTIVAÇÃO GLOBAL & SATISFAÇÃO GLOBAL**

Considerando o seu trabalho neste setor, de uma forma geral, diria que:

1. Grau de Motivação Global

1	2	3	4	5
Totalmente desmotivado	Desmotivado	Nem motivado nem desmotivado	Motivado	Totalmente motivado

1. Grau de Satisfação Global

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem satisfeito	Satisfeito	Totalmente satisfeito

• **PARTE 5 – SUGESTÕES**

Num parágrafo de aproximadamente 50 palavras no máximo indique alguma sugestão que iria contribuir para a sua motivação e satisfação no trabalho como motorista.

ANEXOS

ANEXO I – TABELA DE PREÇOS

F.P.T.

Federação Portuguesa do Táxi

TABELA DE PREÇOS

PARA ENTRAR EM VIGOR A PARTIR DE 1 DE JANEIRO DE 2013
DE HARMONIA COM A CONVENÇÃO CELEBRADA EM 27/12/2012

ANEXO

1. TIPOLOGIA DE TARIFAS E PRINCÍPIOS DE APLICAÇÃO

Os preços a pagar pelos serviços de transporte em táxi são determinados, consoante o tipo de tarifa, da seguinte forma:

TARIFA URBANA – Identificada pelo algarismo 1

- **Diurna** - em função de um valor inicial (bandeirada), de frações de distância percorrida e de tempos de espera, aplicada nos dias úteis entre as 6 e as 21 horas;
- **Nocturna** - em função de um valor inicial (bandeirada), de frações de distância percorrida e de tempos de espera, aplicada nos dias úteis entre as 21 horas de um dia e as 6 horas do dia seguinte e aos sábados domingos e feriados nacionais.

Por despacho do Presidente do IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P., ouvida a Direcção-Geral das Actividades Económicas e as Associações do sector, poderá ser autorizada a prática da tarifa urbana em freguesias ou grupos de freguesias (coroas) de um concelho, a pedido da respectiva Câmara Municipal. Nas freguesias ou grupos de freguesias (coroas) onde se aplica a tarifa urbana haverá mudança para a tarifa ao quilómetro quando os táxis realizarem serviços para fora da área a que estão afetos.

TARIFA AO KILÓMETRO COM RETORNO EM VAZIO – identificada pelo algarismo 3

- **Diurna** - em função de um valor inicial (bandeirada), de frações de distâncias percorrida incluindo o retorno em vazio e de tempos de espera, aplicada onde não esteja autorizada a tarifa urbana, nos dias úteis entre as 6 e as 21 horas;
- **Nocturna** - em função de um valor inicial (bandeirada), de frações de distância percorrida incluindo o retorno em vazio e de tempos de espera, aplicada onde não esteja autorizada a tarifa urbana, nos dias úteis entre as 21 horas de um dia e as 6 horas do dia seguinte e aos sábados domingos e feriados nacionais.

TARIFA AO KILÓMETRO COM RETORNO OCUPADO – identificada pelo algarismo 5

- **Diurna** - em função de um valor inicial (bandeirada), de frações de distância percorrida e de tempos de espera, quando o cliente regressar à localidade de início do serviço, aplicada onde não esteja autorizada a tarifa urbana, nos dias úteis entre as 6 e as 21 horas;
- **Nocturna** - em função de um valor inicial (bandeirada), de frações de distância percorrida e de tempos de espera, quando o cliente regressar à localidade de início do serviço, aplicada onde não esteja autorizada a tarifa urbana, nos dias úteis entre as 21 horas de um dia e as 6 horas do dia seguinte e aos sábados domingos e feriados nacionais.

TARIFA DO SERVIÇO À HORA – identificada com o algarismo 6

Tarifa em função da duração do serviço, que só pode ser adoptada com o acordo do cliente, podendo aplicar-se, nomeadamente, em serviços por ocasião de casamentos, baptizados, funerais e outros eventos sociais e culturais.

TARIFA A CONTRATO – identificada com a letra C

Tarifa em função de acordo, reduzido a escrito, estabelecido por prazo não inferior a trinta dias, onde constem obrigatoriamente o respectivo prazo, a identificação das partes e o preço acordado.

TARIFA A PERCURSO – identificada com a letra P

Tarifa em função dos preços estabelecidos para determinados itinerários, em adenda à convenção de preços.

2. TARIFAS A APLICAR

TARIFA URBANA

N.º lugares	Bandeirada	Km	hora	Fracções			
Tarifa	metros	€	€	metros	€	seg	€
4 passageiros							
Tarifa 1							
- diurna	1800	3,25	0,47	14,80	212,77	0,10	24,0
- noturna	1440	3,90	0,56	14,80	178,57	0,10	24,0
+ 4 passageiros							
Tarifa 1							
- diurna	1800	3,25	0,61	14,80	163,93	0,10	24,0
- noturna	1440	3,90	0,73	14,80	136,99	0,10	24,0
VEÍCULOS SI/ DISTINTIVO							
4 passageiros	1440	3,90	0,56	14,80	178,57	0,10	24,0
+ 4 passageiros	1440	3,90	0,67	14,80	149,25	0,10	24,0

TARIFA AO KILÓMETRO

N.º lugares	Bandeirada	Km	hora	Fracções			
Tarifa	metros	€	€	metros	€	seg	€
4 passageiros							
Tarifa 3 retorno em vazio							
- diurna	1800	3,25	0,94	14,80	106,38	0,10	24,0
- noturna	1800	3,90	1,13	14,80	88,50	0,10	24,0
Tarifa 5 retorno ocupado							
- diurna	3600	3,25	0,47	14,80	212,77	0,10	24,0
- noturna	3600	3,90	0,56	14,80	178,57	0,10	24,0
+ 4 passageiros							
Tarifa 3 retorno em vazio							
- diurna	1400	3,25	1,21	14,80	82,65	0,10	24,0
- noturna	1400	3,90	1,45	14,80	68,97	0,10	24,0
Tarifa 5 retorno ocupado							
- diurna	2800	3,25	0,61	14,80	163,93	0,10	24,0
- noturna	2800	3,90	0,73	14,80	136,99	0,10	24,0
VEÍCULOS SI/ DISTINTIVO							
4 passageiros							
Tarifa c/ retorno em vazio	1440	3,90	1,14	14,80	87,72	0,10	24,0
4 passageiros							
Tarifa c/ retorno em ocupado	2880	3,90	0,57	14,80	175,43	0,10	24,0
+ 4 passageiros							
Tarifa c/ retorno em vazio	1400	3,90	1,30	14,80	76,92	0,10	24,0
+ 4 passageiros							
Tarifa c/ retorno em ocupado	2880	3,90	0,65	14,80	153,84	0,10	24,0

TARIFA DO SERVIÇO À HORA (Tarifa 6)

TIPO DE VEÍCULO	1.ª Hora	1/2 Hora
4 passageiros	8,35 €	4,18 €
+ 4 passageiros	9,80 €	4,90 €
VEÍCULOS SI/ DISTINTIVO		
4 passageiros	11,70 €	5,85 €
+ 4 passageiros	13,55 €	6,78 €

SUPLEMENTOS

TIPO	VALOR
Bagagem	1,80 €
Animais Domésticos	1,80 €
Suplemento de chamada (estacionamento livre ou condicionado)	0,80 €